

2874

HULPVRAAG EN VERLEENDE HULP

A.A.M. FISELIER

een onderzoek
naar opvattingen
en oordelen
van hulpvragers
en hulpverleners
in het algemeen
maatschappelijk werk

HULPVRAAG EN VERLEENDE HULP

Een onderzoek naar opvattingen en oordelen
van hulpvragers en hulpverleners in het algemeen maatschappelijk werk

Promotoren: Prof. drs J M.L. Jonker
Prof. dr. A J.A Felling

Aan de kosten verbonden aan het veldwerk en de codeerwerkzaamheden voor dit onderzoek is voor een aanmerkelijk deel bijgedragen door een subsidie van het Koningin Juliana Fonds te 's Gravenhage.

HULPVRAAG EN VERLEENDE HULP

**Een onderzoek naar opvattingen en oordelen
van hulpvragers en hulpverleners in het algemeen maatschappelijk werk**

PROEFSCHRIFT

**TER VERKRIJGING VAN DE GRAAD VAN DOCTOR
IN DE SOCIALE WETENSCHAPPEN
AAN DE KATHOLIEKE UNIVERSITEIT TE NIJMEGEN,
OP GEZAG VAN DE RECTOR MAGNIFICUS PROF. DR. J.H.G.I. GIESBERS
VOLGENS BESLUIT VAN HET COLLEGE VAN DEKANEN
IN HET OPENBAAR TE VERDEDIGEN OP VRIJDAG 16 SEPTEMBER 1983
DES NAMIDDAGS TE 4.00 UUR**

door

ALPHONSUS ANTONIUS MARIA FISELIER
geboren te Heeten

NIJMEGEN
1983

Uitgave	Instituut voor Toegepaste Sociologie, Nijmegen
Copyright © 1983	Instituut voor Toegepaste Sociologie, Nijmegen
Druk	Trio Print, Nijmegen
Typografie	Gabriella van Assendelft
Lay out	Yvonne Meeuwissen en Ben van Nugteren
Tekenwerk	Walter van der Cruysen en Willy Klink
Ontwerp omslag	Bert Arts, Zutphen

Niets uit deze uitgave mag worden veelelvoudigd en of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher

Voorwoord

*'...Denn die einen sind im Dunkeln
Und die andern sind im Licht
Und man siehet die im Lichte
Die im Dunkeln sieht man nicht.'*

*Bertolt Brecht Dreigroschenroman**

Wie de laatste tien jaren meermalen mijn werkkamer op het Sociologisch Instituut heeft bezocht, weet hoe bovenstaand motto een vast onderdeel is geworden van de inventaris. Jarenlang was dit voor mij één van de belangrijkste Leitmotive om mij bezig te houden met de leefsituatie van wat wel de laagstgeklasseerden in onze samenleving worden genoemd. Ondanks de latere verschuiving van mijn wetenschapsbeoefening — binnen de vakgroep Sociologie van het Gezin en van de Sociale Welzijnszorg — naar het terrein van de hulpverlening door het maatschappelijk werk, bleef het motto van kracht. Ook voor veel cliënten en voor veel vormen van welzijnswerk geldt immers dat ze zich bevinden in de donkere hoeken van de samenleving. In deze laatste weken rond de afwerking van dit proefschrift anticipeer ik al af en toe op wat daarop na twee maanden zal volgen. Ook dan besef ik hoezeer de stand van de schijnwerpers op sociale situaties en gebeurtenissen positioneel en maatschappelijk bepaald is. Deze voorbeelden onderstrepen de kracht en het sociologisch gehalte van Brecht's metafoor en illustreren nog eens de hardnekkigheid van het verschijnsel van sociale ongelijkheid.

Ik wil in dit voorwoord graag enkele donkere hoeken rond de totstandkoming van mijn proefschrift belichten. De daaraan verbonden activiteiten en inspanningen komen al in een aanmerkelijk juister daglicht te staan, als ik vaststel dat het hier slechts in beperkte mate om een individuele prestatie gaat. Als ik de film over de laatste jaren en vooral het stukje over de laatste maanden probeer terug te draaien, dan besef ik hoe gelukkig ik ben met de medewerking en hartelijke belangstelling van zovelen. Het liefst zou ik heel concreet willen worden en iedereen voor het voetlicht willen halen, maar het voorwoord bij het eerder gepubliceerde onderzoeksverslag geeft al voldoende aanwijzing dat dit een avondvullende film zou worden over mijn hulpvraag en de mij verleende hulp. Naar dat volledige voorwoord verwijs ik graag.

* Bertolt Brecht Gesamtausgabe Prosa 3, Suhrkamp Verlag 1965 423

Als ik hieronder toch een onvolledige opsomming geef van personen en groepen dan geeft de volgorde niet zozeer het belang van ieders bijdrage weer als wel de mijn inziens gewenste hoeveelheid licht

Thecla, jij hebt gelukkig het schrijven van een proefschrift altijd nogal gerelativeerd. Maar door onze rolverdeling, door jouw bescheiden opstelling en door de ruimte die jij me gaf, heb jij in feite de belangrijkste condities geboden om deze taak te kunnen volbrengen. Joris, Saskia en Basten, ik hoop dat jullie ooit nog eens kunnen begrijpen dat je je een aantal maanden kunt 'opsluiten' om je alsnog te buigen over een verhaal dat al is goedgekeurd. Jullie vieren weten dat ik de beste voornemens heb om mijn tijdsbesteding steeds meer te gaan herzien.

Zonder de bereidwillige medewerking en inzet van cliënten en maatschappelijk werkers was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Niet genoeg kan ik waarderen hoe de medewerksters van het Algemeen Secretariaat, onder leiding van Erica Kuin-Hagedoorn in de loop der jaren zeker twee duizend pagina's manuscript op een soepele manier hebben omgezet in typewerk van goede kwaliteit.

De Joint en de door haar ingestelde begeleidingscommissie hebben mij goed geholpen met haar geduld, kritische commentaren en goede adviezen. Van deze commissie maakten deel uit: W. Fransen, voorzitter (Nationale Raad voor Maatschappelijk Welzijn), drs. J. Biewenga (Joint), drs. C. de Boer (Ministerie van CRM), drs. F. Eggink (Provinciaal Centrum voor Maatschappelijk Werk Limburg), dr. E. ter Heine (Sociologisch Instituut Nijmegen), drs. H. van Lieshout (Ministerie van CRM), C. van Mansum (Maatschappelijke Dienstverlening Hoeksche Waard), drs. A. van der Sande (Joint), L. van Steen (Maatschappelijk Werk Rotterdam), drs. H. Steenbeekers (Maatschappelijke Dienstverlening Venray), dr. F. Tolsma (Maatschappelijke Dienstverlening Twente Oost) en drs. P. van de Vorst (Joint).

Als ik niet voor telkens een jaar de hulp had gekregen van — in volgorde van optreden — drs. Dorus Vis, drs. Lex Arets, drs. Peter van de Vorst en drs. Jan-Barend Luyckx — bij de opzet en uitvoering van het onderzoek, zou ik het begonnen karwei waarschijnlijk nooit hebben afgerond.

De inzet van de Research Technische Afdeling was beslist onmisbaar, met name de betrokkenheid van en de voortdurende ondersteuning door Jan Gubels.

De organisatie en uitvoering van het veldwerk voor het onderzoek, alsook de codeerwerkzaamheden en de controle van de basisgegevens zijn goed verzorgd door het Instituut voor Toegepaste Sociologie te Nijmegen. Ik volsta nu met het noemen van drs. Claartje Woldringh, Hetty Wijgers en drs. Mat Knapen. In de laatste maanden zijn het vooral Ben van Nugteren, Gabriella van Assendelft en Yvonne Meeuwse geweest die zich veel moeite hebben getroost om tot een verzorgde uitgave te komen.

De inzet en stimulans die uitging van drs. Harry Boelaars en Elly Siers-Sanderink van de afdeling Beheer heb ik zeer gewaardeerd. In het verlengde daarvan heeft Henk K nning het mogelijk gemaakt dat ik me de laatste maanden weer op mijn kamer uit mijn studententijd kon wanen. Willy Klink van de Tekenkamer verzorgde de in deze publikatie opgenomen figuren.

Veel waardering heb ik voor de collegialiteit en de ruimte die mij vooral de laatste twee jaren is geboden door de collega's van de vakgroep. Aan hun commentaar op het onderzoeksverslag heb ik veel gehad. Met name noem ik in dit verband dr. Egbert ter Heine. De prettige samenwerking en gedachtenwisseling met hem waren voor mij vruchtbare en stimulerende ervaringen.

De door mij in dit voorwoord gekozen invalshoek leidt er toe dat ik als laatste vermeld degenen die veelal als eerste worden genoemd. Mijn promotoren prof. drs. Jan Jonker en prof. dr. Bert Felling hebben mijn onderzoeksproject steeds met veel belangstelling gevolgd en daarbij goede adviezen gegeven. Als zij mij in december 1982 niet hadden weten te overtuigen van de waarde van mijn onderzoeksverslag en als zij de laatste maanden niet grote hoeveelheden tekst kritisch hadden doorgenomen, zou deze studie vooralsnog niet gepubliceerd zijn.

Nijmegen, juli 1983

Fons Fiselier

Verkorte inhoud

Voorwoord	V
Lijst van opgenomen ‘tabellen’ ‘overzichten’, en ‘figuren’	XIX
Inleiding	1
1 De vraagstelling: achtergronden en uitwerking	5
2 Probleemstellingen	57
3 Constructie van de variabelen en opzet en uitvoering van het onderzoek	91
4 Beschrijving en vergelijking van de onderzoeksgroepen	115
5 Resultaten van de afzonderlijke deelstudies	167
6 Achtergronden van de perceptie van verschillen in opvatting en van oordelen	199
7 Samenvatting	245
8 Terugblik en discussie	277
Summary	345
Literatuur waarnaar is verwezen	353
Bijlagen	371
Curriculum vitae	457

Inhoud

Voorwoord	V
Lijst van opgenomen ‘tabellen’ ‘overzichten’, en ‘figuren’	XIX
Inleiding	1
1 De vraagstelling: achtergronden en uitwerking	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Achtergronden van de vraagstelling	6
1.2.1 Typering van het werkterrein	6
1.2.1.1 Het welzijnswerk	6
1.2.1.2 Het algemeen maatschappelijk werk	7
1.2.2 Aspecten van een sociologie van de hulpverlening	8
1.2.2.1 Inleiding	8
1.2.2.2 Historische achtergronden	9
1.2.2.3 Karakterisering van de hulpverleningsrelatie	17
1.2.2.4 Resultaten van hulpverlening	24
1.2.3 Van achtergronden naar vraagstelling	26
1.2.3.1 Inleiding	26
1.2.3.2 Nood en hulp in het algemeen maatschappelijk werk	26
1.2.3.3 Sociologie en hulpverlening: een terugblik	27
1.2.3.4 Conclusies	28
1.3 Vraagstelling	32
1.3.1 Overwegingen bij de vragen	33
1.3.2 Neerslag van de interactie	35
1.3.3 Hulpvragers en hulpverleners, hulpverleningsparen	35
1.3.4 Elementen uit de vraagstelling en resultaten van meer specifieke onderzoeken	37
1.3.4.1 Karakterisering van andere studies	38
1.3.4.2 Andere studies over opvattingen over hulpvraag en verleende hulp	38
1.3.4.3 Andere studies over oordelen over de verleende hulp	45
1.3.5 Nadere specificatie van de te bestuderen verschijnselen	48
1.3.5.1 Hulpvraag en verleende hulp	48
1.3.5.2 Opvattingen	50
1.3.5.3 Oordelen	52
1.3.6 Definitieve vraagstelling	53
	XI

2	Probleemstellingen	57
2.1	Op zoek naar een theoretisch referentiekader	57
2.1.1	Inleiding	57
2.1.2	Op weg naar twee definitieve probleemstellingen	58
2.1.2.1	Bestaande theorie	58
2.1.2.2	Bestaand onderzoek	58
2.1.2.3	Verder zoeken naar studies	59
2.1.2.4	Balans	62
2.1.2.5	Keuze probleem	63
2.1.2.6	Vooronderzoek	63
2.1.2.7	Gelijke probleemstellingen voor cliënten en maatschappelijk werkers	65
2.2	Probleemstelling voor perceptie van verschillen in opvattingen	66
2.2.1	De gekozen variabelen en hun onderlinge samenhang	66
2.2.1.1	Gelijkheid qua maatschappelijke positie en opvattingen	66
2.2.1.2	Probleemtypering	73
2.2.1.3	Hulpverlening en aantal hulpverleningscontacten	75
2.2.2	Modellen voor perceptie van verschillen in opvattingen	78
2.2.3	Verschillen tussen naar problematiek onderscheiden deelgroepen	80
2.3	Probleemstelling voor oordelen over de verleende hulp	81
2.3.1	De gekozen variabelen en hun onderlinge samenhang	81
2.3.1.1	Perceptie van verschillen in opvattingen	81
2.3.1.2	Het type persoon en het optreden van de maatschappelijk werker	82
2.3.1.3	Algemene tevredenheid	85
2.3.3	Verschillen tussen naar problematiek onderscheiden deelgroepen?	87
2.4	Koppeling van beide probleemstellingen	88
3	Constructie van de variabelen en opzet en uitvoering van het onderzoek	91
3.1	Inleiding	91
3.2	Operationalisering	91
3.2.1	Opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp	91
3.3.2	Perceptie van verschillen in opvattingen	94
3.3.3	De variabelen ter verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen	94
3.3.4	De oordelen over de verleende hulp	97
3.2.5	De variabelen ter verklaring van de oordelen	97

3.3	Onderzoeksopzet	98
3.3.1	Recent beëindigde hulpverleningsgevallen van beperkte duur	98
3.3.2	Selecte onderzoeksgroepen	99
3.3.3	Aan de geselecteerde hulpverleningsgevallen gestelde voorwaarden	100
3.3.4	Zes cliënten per maatschappelijk werker aangeschreven	101
3.3.5	Interviews via identieke vragenlijsten	101
3.4	De selectie van de respondenten en het verloop van het veldwerk	102
3.4.1	De voorgeschiedenis van het project	102
3.4.2	De selectie van de groep maatschappelijk werkers: procedure en resultaten	103
3.4.3	De selectie van de groep cliënten: de procedure	104
3.4.4	De selectie van de groep cliënten: de resultaten	105
3.4.5	De selectie van de groep cliënten: wie reageert hoe?	108
3.4.6	Instructie van interviews en het veldwerk	108
3.4.7	Oordelen over het onderzoek en over de verkregen informatie	110
3.5	Uitgevoerde analyses en rapportage	112
4	Beschrijving en vergelijking van de onderzoeksgroepen	115
4.1	Inleiding	115
4.2	Verschillen in opvattingen tussen cliënten en maatschappelijk werkers	116
4.2.1	Problematiek	116
4.2.2	Oorzaak van problemen	118
4.2.3	Het cliëntstelsel	119
4.2.4	Hulp naar inhoud	120
4.2.5	Hulp naar vorm	121
4.2.6	De aard van het resultaat	122
4.2.7	Aandeel in het resultaat	123
4.2.8	Verwijzing	124
4.2.9	Wijze van beëindiging	124
4.2.10	Korte nabeschuiving	125
4.3	Perceptie van verschillen in opvattingen	126
4.3.1	Inleiding: werkwijze en globale resultaten	126
4.3.2	De aard van de waargenomen verschillen en de mate waarin	129
4.3.3	Samenvatting	132
4.4	Oordelen over de verleende hulp	133
4.4.1	Inleiding: facetten en werkwijze	133
4.4.2	De sterkte van de oordelen	134
4.4.3	De omvang van positieve oordelen	139
4.4.4	Samenvatting	140

4.5	Beschrijving met behulp van de onafhankelijke variabelen	142
4.5.1	Inleiding	142
4.5.2	Variabelen bij perceptie van verschillen in opvatting	142
4.5.2.1	Objectieve gelijkheid	142
4.5.2.2	Subjectieve gelijkheid	144
4.5.2.3	Stimulerende gelijkheid	146
4.5.2.4	Hulpverlening	148
4.5.2.5	Probleemtypering	149
4.5.2.6	Aantal hulpverleningscontacten	152
4.5.3	Variabelen bij oordelen	153
4.5.3.1	Perceptie van verschillen in opvattingen	153
4.5.3.2	Het type persoon van de maatschappelijk werker	154
4.5.3.3	Het optreden van de maatschappelijk werker	155
4.5.3.4	Algemene tevredenheid	160
4.5.4	Samenvatting	162
5	Resultaten van de afzonderlijke deelstudies	167
5.1	Inleiding	167
5.2	Achtergronden van de perceptie van verschillen in opvatting	168
5.2.1	Inleiding: variabelen en werkwijze	168
5.2.2	Resultaten	173
5.2.2.1	De verklaringskracht van de volledige modellen	173
5.2.2.2	Reductie van de verklaringsmodellen	175
5.2.2.3	Variabelen en samenhangen die van belang zijn	176
5.2.3	Samenvatting	177
5.3	Achtergronden van oordelen	178
5.3.1	Inleiding: variabelen en werkwijze	178
5.3.2	Resultaten	181
5.3.2.1	De verklaringskracht van de volledige modellen	181
5.3.2.2	Reductie van het verklaringsmodel	183
5.3.2.3	Variabelen en samenhangen die van belang zijn	188
5.3.3	Samenvatting	191
5.4	Naar één model voor beide deelstudies	195
6	Achtergronden van de perceptie van verschillen in opvatting en van oordelen	199
6.1	Inleiding	199
6.2	Resultaten voor de groep cliënten	201
6.2.1	Inleiding	201
6.2.2	De verklaring van perceptie van verschillen en van oordelen bij cliënten	202
6.2.2.1	De mate van verklaarde variantie	202

6.2.2.2	De betekenis van de relevante variabelen en samenhangen	207
6.2.2.3	Samenvatting	212
6.3	Resultaten van de groep maatschappelijk werkers	214
6.3.1	Inleiding	214
6.3.2	De verkaring van perceptie van verschillen en van oordelen bij maatschappelijk werkers	216
6.3.2.1	De mate van verklaarde variantie	216
6.3.2.2	De betekenis van de relevante variabelen en samenhangen	222
6.3.2.3	Samenvatting	230
6.4	Vergelijking van de verklaringen bij cliënten en maatschappelijk werkers	235
6.4.1	Relevante achtergronden voor perceptie van verschillen in opvatting en voor oordelen	235
6.4.1.1	Algemeen	235
6.4.1.2	Nadere specificatie	237
6.4.1.3	Onderlinge samenhangen tussen de eindvariabelen	238
6.4.2	Specificatie van de bereikte mate van verklaring	242
7	Samenvatting	245
7.1	Inleiding	245
7.2	De vraagstelling en haar achtergronden	246
7.2.1	Achtergronden	246
7.2.2	De vraagstelling en de rapportage van de uitkomsten tot nu toe	247
7.2.3	Specificatie van de bestudeerde verschijnselen	249
7.3	Probleemstellingen	250
7.3.1	Het zoeken van een theoretisch referentiekader	250
7.3.2	Probleemstelling voor perceptie van verschillen in opvatting	251
7.3.3	Probleemstelling voor verschillen in oordelen	252
7.3.4	Koppeling van beide deelstudies	253
7.4	De onderzoeksopzet en de realisering daarvan	254
7.4.1	De beoogde onderzoeksgroepen en de benadering ervan	254
7.4.2	Selectie van respondenten	255
7.4.3	Het veldwerk	256
7.5	Verschillen in opvatting	257
7.5.1	Voornaamste resultaten	257
7.5.2	Nadere uitwerking en toelichting	257
7.6	Waargenomen verschillen in opvatting	260
7.7	Verschillen in oordelen	261
7.8	Niet relevant gebleken achtergronden	263
7.8.1	Inleiding	263
7.8.2	Voor gepercipieerde verschillen in opvattingen niet relevant gebleken achtergronden	264

7.8.3	Voor oordelen over de verleende hulp niet relevant gebleken achtergronden	266
7.9	De mate van bereikte verklaring bij het zoeken naar achtergronden	268
7.9.1	Van twee afzonderlijke deelstudies naar één eindmodel	268
7.9.2	Verklaarde variantie	269
7.10	Relevante achtergronden	270
7.10.1	Belangrijkste resultaten	270
7.10.2	Nadere differentiatie van de belangrijkste uitkomsten	274
8	Terugblik en discussie	277
8.1	Inleiding	277
8.2	Verschillen in opvattingen en negatieve oordelen	279
8.2.1	Het algemene beeld	279
8.2.2	Waardering van het algemene beeld	279
8.2.3	Deels verschillende referentiekaders	283
8.2.4	Clënten en maatschappelijk werkers vergeleken	284
8.3	Aanwijzingen voor theorievorming en onderzoeksaanpak	285
8.3.1	Uitgangssituatie en vervolg	285
8.3.2	Een eigen aanzet tot theorievorming en onderzoek	287
8.3.2.1	Theorievorming	287
8.3.2.2	Onderzoek	289
8.3.3	Gemaakte vorderingen	291
8.4	Achtergronden van opvattingen en oordelen	296
8.4.1	Opvattingen	296
8.4.1.1	De algemene tendens	296
8.4.1.2	Clënten	297
8.4.1.3	Maatschappelijk werkers	299
8.4.1.4	Samenvatting	300
8.4.2	Oordelen	301
8.5	Niet relevant gebleken variabelen en samenhangen	303
8.5.1	Inleiding	303
8.5.2	Opvattingen en objectieve gelijkheid	303
8.5.3	Objectieve en subjectieve gelijkheid	305
8.5.4	Opvattingen en soort problematiek, hulpverlening, aantal hulpverleningscontacten	306
8.5.5	Oordelen en algemene tevredenheid	307
8.5.6	Oordelen en maatschappelijk werkers over hun persoon	307
8.6	Commentaar in verband met de achteraf-meting	308
8.6.1	Redenen voor gedeeltelijke achteraf-meting	308
8.6.2	Retrospectie als te beperken probleem	309
8.6.3	Retrospectie en andere studies	310
8.6.4	Retrospectie en vraagtekens bij bepaalde uitkomsten	311

8.7	Aanbevelingen voor verdere theorievorming	313
8.7.1	Inleiding	313
8.7.2	Aanbevelingen voor theorievorming	314
8.7.2.1	Achtergronden van perceptie van verschillen in opvattingen	314
8.7.2.2	Achtergronden van verschillen in oordelen	320
8.7.2.3	Differentiatie in theorievorming	321
8.7.2.4	Wijzigingen in opvattingen	321
8.7.3	Aanbevelingen voor verder onderzoek	322
8.7.3.1	Inleiding	322
8.7.3.2	Voortzetting van het onderzoeksproject	322
8.7.3.3	Thema's voor vervolgonderzoek	323
8.8	Aanbevelingen voor de hulpverleningspraktijk en het beleid	326
8.8.1	Inleiding	326
8.8.2	Vragen in verband met beeldvorming	328
8.8.3	Vragen rond de taakstelling voor het algemeen maatschappelijk werk	330
8.8.3.1	Aanleidingen	330
8.8.3.2	Vragen en vermoedens	331
8.8.3.3	Andere aanwijzingen	332
8.8.3.4	Voorlopige conclusies	332
8.8.4	Aandachtspunten voor de hulpverleningspraktijk	334
8.8.4.1	De beginfase en het behandelingsplan	334
8.8.4.2	Afsluiting en verwijzing	335
8.8.4.3	Geringe afstand	335
	Noten	337
	Summary	345
	Literatuur	353
	Personenregister	369

Bijlagen	371
Bijlage 1 Nadere verantwoording van de gekozen operationalisaties	373
Bijlage 2 Gegevens over de inhoud en opzet van de vragenlijst	381
Bijlage 3 De selectie en benadering van ex-cliënten	393
Bijlage 4 De modelbrief voor ex-cliënten	397
Bijlage 5 Sociaal onderzoek en de waakzame werker	399
Bijlage 6 Vergelijking van een aantal kenmerken van de onderzoeksgroep van maatschappelijk werkers met landelijke en provinciale gegevens	401
Bijlage 7 Enkele identificatie-gegevens van de deelnemende respondenten	409
Bijlage 8 Constructie van variabelen	415
Bijlage 9 Pad-analyse	435
Bijlage 10 Kerngegevens over de samenhangen tussen opvattingen en oordelen en haar achtergronden	437
Noten bij de bijlagen	455
Curriculum vitae	457

Lijst van opgenomen ‘tabellen’ ‘overzichten’ en ‘figuren’

Tabellen

<i>Tabel 1</i>	<i>Het gemiddeld aantal onderkende problemen op basis van een indeling naar hoofdterreinen</i>	117
<i>Tabel 2</i>	<i>Het aantal – in percentages – van de als enige of als belangrijkste genoemde problemen in de hulpvraag (= 100%) en de verleende hulp (= 100%)</i>	118
<i>Tabel 3</i>	<i>De enige of belangrijkste oorzaak die volgens respondenten aan de orde was, in percentages</i>	119
<i>Tabel 4</i>	<i>De mate waarin elke soort hulp het best de behoefte aan hulp respectievelijk de verkregen hulp weergeeft, in percentages</i>	120
<i>Tabel 5</i>	<i>De mate waarin elke dimensie van de hulp naar vorm het best de beoogde en gerealiseerde hulp weergeeft, in percentages</i>	121
<i>Tabel 6</i>	<i>De aard van het resultaat dat als enige of belangrijkste werd beoogd respectievelijk gerealiseerd, in percentages</i>	122
<i>Tabel 7</i>	<i>De verdeling van de gemaakte keuzes ter nadere aanduiding van het bereikte resultaat, in percentages</i>	123
<i>Tabel 8</i>	<i>De sterkte van de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp als geheel, in percentages</i>	126
<i>Tabel 9</i>	<i>Verdeling van de respondenten over vier combinaties van de perceptie van verschillen in opvatting bij de hulpvraag en de verleende hulp als geheel, in percentages</i>	127
<i>Tabel 10</i>	<i>De Pearson r-correlaties tussen de sterkte en de omvang van gepercipieerde verschillen bij de hulpvraag en de verleende hulp</i>	128

<i>Tabel 11 De mate waarin de respondenten bij de ander dezelfde of vrijwel dezelfde opvattingen hebben waargenomen, gespecificeerd naar aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp. (Per rij het percentage berekend over alle respondenten waarover informatie beschikbaar is (absolute aantal tussen haakjes))</i>	129
<i>Tabel 12 Het aantal respondenten dat van mening is dat er wel, niet of deels wel/deels niet op de hulpvraag is ingegaan</i>	133
<i>Tabel 13 De sterkte van oordelen over deelaspecten en over de verleende hulp als geheel (in percentages) en de gemiddelde scores, per onderzoeksgroep</i>	135
<i>Tabel 14 De sterkte van oordelen over een drietal deelaspecten van de groep respondenten die aangeeft dat er deels wel en deels niet aan de hulpvraag is gewerkt en over de overige groep respondenten, in gemiddelde scores</i>	138
<i>Tabel 15 De omvang van positieve oordelen over alle deelaspecten, in percentages per omvang-klasse</i>	140
<i>Tabel 16 Varianten van objectieve gelijkheid tussen cliënt en maatschappelijk werker, in percentages</i>	143
<i>Tabel 17 Subjectieve gelijkheid per saldo, in percentages</i>	144
<i>Tabel 18 Subjectieve gelijkheid op aspecten en per saldo, in percentages per rij</i>	145
<i>Tabel 19 Stimulerende gelijkheid per saldo, in percentages</i>	146
<i>Tabel 20 Was de mate van ervaren sociale afstand bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening? Naar aspecten en per saldo, in percentages per rij</i>	147
<i>Tabel 21 De hulpervaring van de respondenten, in percentages</i>	149
<i>Tabel 22 Typering van de soort problematiek bij aanmelding, in percentages</i>	150
<i>Tabel 23 De enkelvoudigheid van de aangemelde problematiek, in percentages</i>	150

<i>Tabel 24 De ervaren ernst van de aangemelde problematiek, in percentages</i>	151
<i>Tabel 25 Het aantal hulpverleningscontacten, in percentages</i>	152
<i>Tabel 26 De mate waarin de respondenten aan het begin en het einde van de hulpverlening bij de ander 'dezelfde' of 'vrijwel dezelfde' opvattingen over de hulpvraag hebben waargenomen</i>	154
<i>Tabel 27 De sterkte van gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag als geheel, aan het begin en aan het einde van de hulpverlening in percentages</i>	154
<i>Tabel 28 De mate waarin een vijftal uitspraken over het type persoon van de maatschappelijk werker volgens de respondenten klopt, in percentages per rij</i>	156
<i>Tabel 29 De mate waarin vijftien uitspraken over het optreden van de maatschappelijk werker volgens de respondenten kloppen, in percentages per rij</i>	158
<i>Tabel 30 De mate waarin de respondenten het eens zijn met een zestal uitspraken waarmee geprobeerd is 'algemene tevredenheid' vast te stellen, in percentages per rij (N = 148)</i>	161
<i>Tabel 31 De met de volledige modellen bereikte percentages verklaarde variantie van de sterkte en de omvang van gepercipieerde verschillen in opvatting voor de onderscheiden hoofd- en deelvariabelen, bij drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers (T, R, NR)</i>	174
<i>Tabel 32 De met het volledige model bereikte percentage verklaarde variantie van de sterkte van de oordelen over aspecten van de verleende hulp, bij drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers (T, R, NR)</i>	182
<i>Tabel 33 Percentages verklaarde variantie met betrekking tot de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen, in vergelijkbare analyses met verschillende beperkte modellen (betreft: totale onderzoeksgroepen)</i>	196
<i>Tabel 34 Percentages verklaarde variantie voor de door cliënten gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR).</i>	441

<i>Tabel 35</i>	<i>Percentages verklaarde variantie voor de oordelen van cliënten over de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR)</i>	442
<i>Tabel 36</i>	<i>De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de door cliënten gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)</i>	443
<i>Tabel 37</i>	<i>De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de oordelen van cliënten over de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)</i>	444
<i>Tabel 38</i>	<i>Percentages verklaarde variantie voor de door maatschappelijk werkers gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR)</i>	445
<i>Tabel 39</i>	<i>Percentages verklaarde variantie voor de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR)</i>	446
<i>Tabel 40</i>	<i>De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de door maatschappelijk werkers gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)</i>	448
<i>Tabel 41</i>	<i>De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)</i>	449

Overzichten

<i>Overzicht 1</i>	<i>Korte typering van de – voor de formulering van deze vraagstelling – in eerste instantie geraadpleegde studies</i>	39
<i>Overzicht 2</i>	<i>Korte typering van door ons frequent aangehaalde studies waarover tijdens ons onderzoek gerapporteerd werd</i>	40
<i>Overzicht 3</i>	<i>Schematisch overzicht van de facetten van de vraagstelling over de hulpvraag en de verleende hulp</i>	55
<i>Overzicht 4</i>	<i>De gebruikte (X) indicatoren bij drie soorten gelijkheid en de totaalvariabele</i>	95
<i>Overzicht 5</i>	<i>Aard en vindplaats van de uitgevoerde analyses</i>	130
<i>Overzicht 6</i>	<i>Rangordening van aspecten van de verleende hulp van meer tot minder positieve beoordeling, op basis van gemiddelde scores op een schaal van 1 (= zeer voldoende) tot 7 (= zeer onvoldoende)</i>	136
<i>Overzicht 7</i>	<i>De bij de constructie van ‘optreden MWer’ geselecteerde uitspraken</i>	160
<i>Overzicht 8</i>	<i>Overzicht van bestudeerde pad-analyses ter verklaring van de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen, voor drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers</i>	171
<i>Overzicht 9</i>	<i>Overzicht van de over de tweede deelstudie gerapporteerde pad-analyses, voor drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers</i>	180
<i>Overzicht 10</i>	<i>Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de perceptie van verschillen in opvatting en voor oordelen over de verleende hulp, bij groepen cliënten (hoofdvariabelen)</i>	203

<i>Overzicht 11 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij groepen cliënten (deelvariabelen)</i>	205
<i>Overzicht 12 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de oordelen van cliënten over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag onafhankelijke variabele is (deelvariabelen)</i>	206
<i>Overzicht 13 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen, bij drie groepen cliënten (hoofdvariabelen)</i>	208
<i>Overzicht 14 Grafische voorstelling van de betekenis van relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel, bij drie groepen cliënten (hoofdvariabelen)</i>	208
<i>Overzicht 15 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij drie groepen cliënten (deelvariabelen)</i>	209
<i>Overzicht 16 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de oordelen over de verleende hulp, bij drie groepen cliënten (deelvariabelen)</i>	211
<i>Overzicht 17 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en verleende hulp en voor oordelen over de verleende hulp, bij groepen maatschappelijk werkers (hoofdvariabelen)</i>	217
<i>Overzicht 18 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)</i>	217
<i>Overzicht 19 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp, bij groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)</i>	219

- Overzicht 20 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag onafhankelijke variabele is (deelvariabelen)* 221
- Overzicht 21 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp onafhankelijke variabele is en wanneer deze perceptie niet in het model is opgenomen (bij 'verwijzing' en 'beeindiging') (deelvariabelen)* 223
- Overzicht 22 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en over de verleende hulp als geheel, bij drie groepen maatschappelijk werkers (hoofdvariabelen)* 225
- Overzicht 23 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de oordelen over de verleende hulp als geheel, bij drie groepen maatschappelijk werkers (hoofdvariabelen)* 225
- Overzicht 24 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)* 227
- Overzicht 25 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp, bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)* 228
- Overzicht 26 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van het oordeel over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag als onafhankelijke variabele in het model is opgenomen, bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)* 229
- Overzicht 27 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de oordelen over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp als onafhankelijke variabele in het model is opgenomen en als deze perceptie niet in het model is opgenomen (bij 'verwijzing' en 'beeindiging'), bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)* 231

Figuren

<i>Figuur 1 Modellen voor de bestudering van achtergronden van de perceptie van verschillen en opvattingen</i>	79
<i>Figuur 2 Model voor de bestudering van achtergronden van oordelen</i>	87
<i>Figuur 3 De volledige modellen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting</i>	172
<i>Figuur 4 De gekozen beperkte modellen ter verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting</i>	176
<i>Figuur 5 Het volledige model voor de verklaring van de sterkte van de oordelen</i>	181
<i>Figuur 6 De gekozen beperkte modellen voor de verklaring van de sterkte van de oordelen</i>	184
<i>Figuur 7 Het volledig eindmodel voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting en voor de verklaring van de oordelen</i>	197
<i>Figuur 8 De beperkte eindmodellen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen en voor die van oordelen, voor de groep cliënten</i>	202
<i>Figuur 9 De beperkte eindmodellen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting en voor die van oordelen, voor de groep maatschappelijk werkers</i>	215
<i>Figuur 10 Overzicht van de voor de groep cliënten in hoofdstuk 6 besproken volledige en beperkte modellen</i>	437
<i>Figuur 11 Overzicht van de voor de groep maatschappelijk werkers in hoofdstuk 6 besproken volledige en beperkte modellen</i>	439

Inleiding

Deze studie heeft betrekking op een onderzoeksproject over hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk. Zij beoogt een bijdrage te leveren aan theorievorming op het terrein van de sociologie van de hulpverlening. Maar zij wil ook materiaal en inzichten leveren waarmee degenen die direct of indirect betrokken zijn bij hulpverlening hun voordeel kunnen doen. Centraal staat de vraag naar de opvattingen en oordelen van cliënten en maatschappelijk werkers over een verscheidenheid aan beëindigde hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk. Geprobeerd is de kijk van de cliënt en van de hulpverlener op eenzelfde hulpverleningsgeval gedetailleerd te achterhalen en relevante factoren op het spoor te komen die een licht kunnen werpen op de mate van overeenkomst of verschil in deze tweevoudige kijk.

Het onderzoeksproject maakt deel uit van het onderzoeksprogramma 'Onderzoeksmodellen en beleidsonderzoek inzake welzijn en gezondheid' van het Sociologisch Instituut en het Instituut voor Toegepaste Sociologie van de Katholieke Universiteit te Nijmegen. Het onderzoeksproject omvat zelf weer de volgende vijf studies:

- a. opvattingen en gepercipieerde verschillen in opvattingen van een groep cliënten en een groep maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp;
- b. oordelen en verschillen in oordelen van cliënten en maatschappelijk werkers over de verleende hulp;
- c. relevante achtergronden van de variatie van gepercipieerde verschillen in opvattingen en van die van verschillen in oordelen voor een groep cliënten en een groep maatschappelijk werkers;
- d. spreiding en achtergronden van al dan niet gepercipieerde verschillen in opvattingen en van verschillen in oordelen bij onderscheiden hulpverleningsparen;
- e. specificatie van de bestudeerde verschijnselen op het niveau van de groepen en op dat van hulpverleningsparen naar subgroepen cliënten en maatschappelijk werkers en naar soorten hulpverleningssituaties.

In deze publikatie wordt ingegaan op de eerste drie genoemde deelstudies. Er is daarmee dus sprake van een verkenning op het niveau van de groepen. Dit gedeelte van het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Stichting Landelijke Organisatie voor Maatschappelijke Dienstverlening 'Joint'.

Voorafgaand aan de eindrapportage is door de begeleidingscommissie op basis van interimrapporten een samenvattend verslag vervaardigd (Ideeen en oordelen, 1982). Voor de opdrachtgever is een onderzoeksverslag uitgebracht (Fiselier, 1982b), terwijl naar aanleiding van een gedeelte van de onderzoeksresultaten een bijdrage is geleverd aan een bundel over recent onderzoek op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk (Fiselier, 1982a). Conform de met de opdrachtgever aangegane overeenkomst zal een kopie van het basismateriaal van het onderzoek ter beschikking worden gesteld aan het Steinmetz-archief van het Sociaal-Wetenschappelijk Informatie- en Documentatiecentrum van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen.

De nu voorliggende publikatie is gebaseerd op het eindrapport voor de opdrachtgever. Zij verschilt daarvan vooral door de nadere uitwerking en explicitering die thans aan de vraagstelling, de probleemstelling en de interpretatie van de uitkomsten is gegeven.

In *hoofdstuk 1* besteden wij aandacht aan de vraagstelling van ons onderzoeksproject. Belangrijke achtergronden daarvan zijn de onbekendheid met en velerlei kritiek op het welzijnswerk alsmede de opkomst van de zogenaamde client-gerichte studies. Wij beogen een vergroting van de kennis van de hulpverleningspraktijk van iedere dag op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk. Die doelstelling leidt ons naar een tweeledige vraagstelling. Daarbij ligt de nadruk op het achterhalen van al dan niet gepercipieerde verschillen in opvattingen van cliënten en maatschappelijk werkers over de inhoud van de hulpvraag en de verleende hulp. In tweede instantie is de vraagstelling gericht op de oordelen van deze direct betrokkenen over de verleende hulp. De totale vraagstelling omvat een vijftal hoofdvragen.

Aan twee van deze hoofdvragen is *hoofdstuk 2* gewijd. Eén ervan heeft betrekking op de achtergronden van de variatie in de waargenomen verschillen in opvattingen. De andere is gericht op de verklaring van de variatie in oordelen over de verleende hulp. Voor elk wordt een probleemstelling ontwikkeld die uitmondt in een conceptueel model. Daarin is telkens een beperkt aantal variabelen opgenomen voor de verklaring van de variatie in de op het niveau van de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers te bestuderen verschijnselen.

Hoofdstuk 3 draagt een sterk methodologisch karakter. Wij behandelen daarin de operationalisatie ofwel de constructie van de onderzoeksvariabelen en we gaan in op de opzet en de uitvoering van het veldwerk voor het onderzoek.

Hoofdstuk 4 is te beschouwen als het beschrijvende gedeelte van ons onderzoek. De beschrijving en onderlinge vergelijking van de beide onderzoeksgroepen heeft betrekking op opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp, de perceptie van overeenkomsten en verschillen in die opvattingen tussen cliënt en maatschappelijk werker en, tenslotte, op de oordelen over de verleende hulp. Dit hoofdstuk wordt besloten met een typering van beide onderzoeksgroepen met behulp van de variabelen die in de beide probleemstellingen als relevante achtergronden zijn aangemerkt.

In *hoofdstuk 5* wordt achtereenvolgens verslag gedaan van de relevantie van de zojuist genoemde achtergronden voor een begrip van de variatie in gepercipieerde verschillen in opvattingen en voor de uitgebrachte oordelen. Aan het slot van dit hoofdstuk verantwoorden wij hoe tijdens het onderzoek is besloten een derde conceptueel model op te stellen. Daarin wordt uitgegaan van gemeenschappelijke achtergronden voor gepercipieerde verschillen in opvattingen en voor die in variërende oordelen.

Aan de resultaten van het onderzoek naar de werking van dit derde model is *hoofdstuk 6* gewijd. De belangrijkste uitkomsten van de stapsgewijs uitgevoerde analyses staan in dit hoofdstuk bij elkaar. Een afzonderlijke weergave van de resultaten voor cliënten en maatschappelijk werkers wordt gevolgd door een vergelijking van deze groepen op dit punt.

Met de *hoofdstukken 7 en 8* pretenderen wij de essentialia van en het belangrijkste commentaar bij deze studie tot nu toe in een (flinke) notedop weer te geven. De samenvatting van de voorafgaande zes hoofdstukken in *hoofdstuk 7* is bedoeld als een 'pas op de plaats'. Zij is tevens bedoeld als een basis voor de beschouwingen in het *slothoofdstuk 8*. Wij proberen daarin de uitkomsten tot nu toe te interpreteren in het licht van de vraagstelling en de probleemstelling. Aan de hand van een min of meer thematische aanpak kijken wij terug en vooruit. Wij gaan daarbij niet alleen op de stoel van de theoreticus en die van de onderzoeker zitten, maar wagen ons ook aan aanbevelingen voor praktijk en beleid.

1 De vraagstelling: achtergronden en uitwerking

1.1 INLEIDING

Een belangrijke aanleiding voor dit onderzoek is de leemte in de kennis over de feitelijke hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk. Dat algemeen maatschappelijk werk is een onderdeel van het werkkerrein van de maatschappelijke dienstverlening die op haar beurt weer deel uitmaakt van het welzijnswerk. In het bijzonder zijn wij op zoek naar meer dan oppervlakkige informatie over de inhoud, het verloop en de resultaten van concrete hulpverleningsprocessen.

De algemene vraagstelling die hierbij wordt gehanteerd, valt uiteen in twee deelvraagstellingen over

- 1 *De opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp*
 - a Hebben cliënten en maatschappelijk werkers uiteenlopende opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp? ¹
 - b Nemen cliënten en maatschappelijk werkers bij elkaar verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp waar?
 - c Welke factoren houden verband met het waarnemen van deze verschillen?
- 2 *De oordelen over de verleende hulp*
 - a Hebben cliënten en maatschappelijk werkers uiteenlopende oordelen over de verleende hulp?
 - b Welke factoren houden verband met deze oordelen?

In *paragraaf 1.2* wordt ingegaan op de achtergronden van de vraagstelling. Wij beginnen met een korte typering van de werkkerreinen van het welzijnswerk en van het algemeen maatschappelijk werk in Nederland.

Daarna wordt vrij uitvoerig stil gestaan bij de historische achtergronden van het huidige welzijnswerk en bij sociologische beschouwingen over hulpverlening. Na een korte verhandeling over resultaten van hulpverlening trekken wij een aantal conclusies uit het tot dan behandelde. Het zijn deze conclusies die voor ons in sterke mate bepalend zijn geweest voor de keuze van de vraagstelling.

In *paragraaf 1.3* wordt de vraagstelling verder uitgewerkt en toegespitst. Wij verantwoorden welke vragen wij stellen en wij zullen aangeven hoe wij stapsgewijs tot een antwoord op die vragen proberen te komen en welke beperkingen wij

ons daarbij opleggen. Er wordt in dit verband ook aandacht besteed aan onderzoeksinformatie die ten tijde van het formuleren van de vraagstelling beschikbaar was en/of nadien beschikbaar kwam.

Wij besteden vervolgens aandacht aan een specificatie van de verschijnselen die wij willen bestuderen. Deze paragraaf mondt uiteindelijk uit in een puntsgewijze en schematische weergave van de definitieve vraagstelling.

1.2 ACHTERGRONDEN VAN DE VRAAGSTELLING

1.2.1 Typering van het werkkerrein

1.2.1.1 Het welzijnswerk

Wie zich een beeld wil vormen van de beoogde en feitelijke doelstellingen en werkwijze, alsmede van de beoogde en feitelijke resultaten van het welzijnswerk in Nederland, kan zeer globaal genomen drie soorten bronnen raadplegen.

Een eerste bron zijn de handboeken ten behoeve van opleidingen in het welzijnswerk en de beleidsnota's van instanties die zich op dit werkkerrein begeven. Eén van de meest opvallende kenmerken daarvan is de vaagheid en abstractie waarmee het eigene van het werkobject en van de werkwijze worden aangeduid.

Informatie die via jaarverslagen en registratie-projecten beschikbaar komt is een tweede soort bron. Registratie-projecten zijn voor een deel ontwikkeld als reactie op de veelal weinig informatieve en onderling vaak moeilijk vergelijkbare gegevens uit de jaarverslagen van instellingen.

Met name in het algemeen maatschappelijk werk is in de jaren zeventig geprobeerd registratie-systemen te ontwikkelen. Daarbij stond vooral voor ogen het zo uniform mogelijk en systematisch vastleggen van gegevens over cliënten, hun hulpvraag en de hun verleende hulp. De bedoeling daarvan was niet alleen tegemoet te komen aan de behoefte van de subsidiënten, maar ook — en vooral — aan de eigen behoeften van instellingen in het kader van hun beleidsvorming inzake hulpverlening.

Ervaringen tot nu toe hebben al wel duidelijk gemaakt dat het ontwikkelen van registratie-systemen moeizaam en niet zonder verhitte discussies verloopt. Het blijkt daarbij dat uiteenlopende belangen, doelstellingen en inzichten met elkaar in botsing komen (zie bijvoorbeeld: *Carnaval in R.I.O.*, 1981).

Veel indringende gegevens over het feitelijk reilen en zeilen in het algemeen maatschappelijk werk kunnen vooralsnog niet worden ontleend aan deze registratie. Voorzover gegevens naar buiten komen — aan de vertrouwelijkheid ervan wordt zwaar getild, soms lijkt het wel: dat men er zich aan vertilt — betreft het meestal summiere informatie over globale kenmerken, die zelden in onderlinge samenhang worden gerapporteerd.

Als derde en laatste bron van informatie kan gedacht worden aan het sociaal-wetenschappelijk onderzoek op het terrein van het welzijnswerk. De belangstelling voor onderzoek en de activiteiten van onderzoekers op dit werkteerrein zijn in de jaren zestig en zeventig duidelijk gegroeid.

Toch voorziet ook deze bron tot nu toe maar zeer ten dele in de behoefte zich een min of meer getrouw beeld te vormen van de dagelijkse gang van zaken en van concrete problemen en verschijnselen in het welzijnswerk. Achterhuis (7 j 28) heeft recent nog gewezen op de geringe omvang van onderzoek in diverse werksoorten van het welzijnswerk. "Welk handboek je ook pakt, bij welke inleiding in de verschillende werkvelden je ook te rade gaat, meestal vind je onder het kopje 'onderzoek' niet veel meer dan de verzuchting dat dit er niet is, dat het nodig gedaan moet worden, maar dat het wel erg moeilijk is."

Voor het wel aanwezige onderzoek geldt, zeker ten tijde van de aanvang van onze studie, dat de vraagstellingen dikwijls weinig op elkaar aansluiten. De onderzoeksthema's worden overwegend bepaald door de behoeften van het beleid en door de vaak persoonlijke belangstelling van wetenschappelijke onderzoekers.

Hoe deze situatie nu verder ook beoordeeld moet worden, het gaat er ons nu verder vooral om tevens te constateren dat er in deze onderzoeken gedurende een lange tijd sprake is geweest van een onderbelichting van de optiek van de consumenten van het welzijnswerk (Mayer en Timms, 1970, Perlman, 1975, Hageman-Smit, 1976, Steijger, 1980).

1 2 1 2 Het algemeen maatschappelijk werk

Wij volstaan hier met de weergave van een tweetal pogingen tot omschrijving van het eigen van deze werksoort.

Uit de jaren vijftig dateert de omschrijving 'Maatschappelijk werk is datgene wat maatschappelijk werkers doen' (Kamphuis, 1957: 261). Met een dergelijke omschrijving kun je vele kanten uit, misschien te veel kanten, dat is moeilijk uit te maken.

Wellicht werd een dergelijke typering destijds door de daarvoor ondervraagde maatschappelijk werker als dooddoener gebruikt en door derden als een al dan niet cynisch bedoeld – grappe gehanteerd. Maar evenzeer is het denkbaar dat ze nogal betrouwbaar de niet gemakkelijk te vangen en te voorspellen activiteiten van de maatschappelijk werker van toen en nu aanduidt (Ter Heine, 1979, 1981).

In een meer recente poging tot omschrijving heet het 'Het algemeen maatschappelijk werk als activiteit kan omschreven worden als het werken aan sociale problemen van individuen opzichte van individuen, van individuen opzichte van groepen en van individuen opzichte van instituties c.q. organisaties, in probleemvoorkomende, probleemsigalerende en probleemoplossende zin door

middel van toepassing van verschillende agogische (= gedrags- en structuur-veranderende) technieken, alsmede door het (doen) geven van informatie en advies' (Spinnewebnota, 1977)

Met 'algemeen' wil men tot uitdrukking brengen dat het algemeen maatschappelijk werk overal aanwezig is, voor iedereen beschikbaar en bereikbaar is of, liever, zou moeten zijn

Na deze korte verkenning van het werkterrein zullen wij in de nu volgende subparagraaf wat langer stilstaan bij de historische achtergronden van en sociologische reflecties op het welzijnswerk

1.2.2 Aspecten van een sociologie van de hulpverlening

1 2 2 1 Inleiding

Empirische sociologie, aldus Thurlings (1977 47—63), bestudeert maatschappelijke verschijnselen op het breukvlak van oud en nieuw en dus met het oog op de vragen van behoud en verandering. De vragen die haar bezighouden gaan over de gestalte die tussenmenselijke gedragingen en verhoudingen aannemen, de gevolgen die deze hebben en, tenslotte, de oplossing van de problemen die daarmee worden opgeroepen

Empirische sociologie is te omschrijven als 'De wetenschappelijke bestudering van de institutionele structurering van de intermenselijke verhoudingen en gedragingen, alsmede van de factoren en processen waardoor die aldus onstane patronen zich handhaven, respectievelijk veranderen' (pg 58). De begrippen 'institutie' en 'institutionalisering' staan centraal

Institutionalisering beschouwt Thurlings als het proces waardoor sociaal gedrag gaat verlopen volgens normen die door de handelende persoon worden opgenomen in zijn geweten en/of door zijn sociale omgeving worden gesanctioneerd

Institutie is de vrucht van dit proces: een door internalisering en/of sanctionering ondersteunde norm voor sociaal gedrag. Zo kan de regel dat je de ander helpt omdat de ander jou geholpen heeft of zal gaan helpen, beschouwd worden als een institutie die soms in de hulpverlening wordt aangetroffen

Het begrip 'institutie' wordt echter vaker in engere zin gehanteerd: een norm of complex van normen dat is ingesteld met het oog op de vervulling van een bepaalde culturele waarde en/of van een bepaalde maatschappelijke behoefte. Zo is het welzijnswerk op te vatten als een voorbeeld van een institutie in engere zin

In de gegeven omschrijving van de sociologische benaderingswijze ligt besloten dat instituties maatschappelijk bepaald zijn en zelf weer bepaalde sociale

gevolgen oproepen. Thurlings spreekt van een 'institutionaliseringsspiraal', volgens welke fasen van institutionele opbouw en organisatie, van afbraak en desorganisatie en van wederopbouw en reïntegratie elkaar telkens afwisselen

Zo kan het hedendaagse georganiseerde en geprofessionaliseerde welzijnswerk beschouwd worden als een antwoord op een onvoldoende en ontoereikende hulpverlening gebaseerd op charitas en vrijwilligheid. Een antwoord dat echter zodanige ontwikkelingen heeft doorgemaakt dat tegenwoordig de toenemende afhankelijkheid van verzorgingsinstituten tot een probleem wordt verklaard, meer zelfhulp wordt als één van de oplossingen van dat probleem aangemerkt

Sociologie van de hulpverlening kan op grond van het bovenstaande kortweg omschreven worden als de wetenschappelijke bestudering van de sociale determinanten en de sociale functies van geïnstitutionaliseerde en al dan niet georganiseerde en geprofessionaliseerde hulpverlening.²

Deze omschrijving verschaft ons al een elementair referentiekader voor een beknopte behandeling van een aantal thema's en inzichten waardoor wij ons bij de formulering van onze vraagstelling hebben laten leiden

Volledigheidshalve vermelden wij dat wij in deze studie gericht zijn op de hulpverlening door speciaal daarvoor opgeleide en vrijgestelde functionarissen ('beroepskrachten') die werkzaam zijn vanuit speciaal daarvoor in het leven geroepen sociale kaders ('instellingen').¹

Wij zullen in het hiernavolgende achtereenvolgens aandacht besteden aan een aantal conclusies die uit de historie van het welzijnswerk kunnen worden getrokken, aan een karakterisering van de hulpverleningsrelatie en aan de vraag naar de resultaten van het welzijnswerk

1.2.2.2 Historische achtergronden

In de ontwikkelingsgang van de hulpverlening heeft de maatschappelijke context waarbinnen die zorg haar vorm vond een belangrijke rol gespeeld. De vraag immers wanneer er geholpen moet worden, door wie en hoe, wordt niet door het toeval bepaald maar wordt gereguleerd door maatschappelijke normen, verwachtingspatronen en hulpverleningsstructuren (Luhmann, 1973)

Voor een goed begrip van de gestalte en het gehalte van het huidige welzijnswerk in Nederland is het wenselijk een aantal ontwikkelingslijnen te trekken. Deze zullen wij schetsen voorzover zij van belang zijn voor het huidige werkterrein van het algemeen maatschappelijk werk

Daarna besteden wij aandacht aan het verschijnsel professionalisering omdat het ideaalbeeld van een professie in het maatschappelijk werk sterk bepalend is geweest voor, maar ook in hoge mate bepaald is door de hierna te noemen ontwikkelingslijnen

De belangrijkste voorloper van het huidige maatschappelijk werk is de noodleniging vanuit de charitatief/diakonale en filantropische sfeer. Daarnaast kan ook gedacht worden aan het Volksopvoedingswerk, dat vooral geïnspireerd werd door de burgerlijke Verlichtingsidealen en aan de justitiële zorg, waarvan reclasseringsverenigingen en jeugdbeschermingsinstellingen nog thans bestaande voorbeelden zijn (Janssen e.a., 1972; Quitemeijer, 1977).

De armenzorg en bedeling, waartoe wij ons verder zullen beperken werd in de negentiende en het begin van de twintigste eeuw overwegend beoefend door de kerken en de gezeten burgerij en later — in geringere mate — door de arbeidersbeweging en de overheid. Het werk werd verricht door vrijwilligers die hun activiteiten voornamelijk richten op het individu en zijn of haar gezin. Het doel was de opvang en bestrijding van de materiële gevolgen van de problemen waarmee mensen werden geconfronteerd. Naast het verstrekken van goederen, eten en geld werd zoveel mogelijk ook immateriële hulpverlening nagestreefd. Deze bestond uit een vaak intensieve begeleiding en controle van de hulpbehoevenden. De hulp was meestal sterk bevoogdend en verschillen in stand en levensstijl tussen helper en hulpbehoevende kwamen er in tot uitdrukking.

Vanaf het begin van de 20e eeuw worden er geleidelijk, naast de vrijwilligers, uit eigen kring betaalde vrijgestelde medewerkers aangesteld. Er komen opleidingen, aanvankelijk vooral bezocht door vrouwen afkomstig uit de zogenaamde betere kringen.

Deze eerste aanzet tot beroepsmatige arbeid in het maatschappelijk werk zal eerst na de Tweede Wereldoorlog een hoge vlucht nemen.

Belangrijk is echter eerst te vermelden dat zich in de tussenliggende periode in Nederland op het terrein van de materiële hulpverlening grote veranderingen hebben voorgedaan.

Want niet alleen het maatschappelijke werk doch ook het huidige stelsel van sociale verzekeringen en sociale voorzieningen, is te beschouwen als product van de vanaf het eind van de negentiende eeuw gevoerde sociale politiek en van ontwikkelingen in de armenzorg. De sociale verzekeringen voorzien thans in een elementaire materiële zekerheid voor grote groepen uit de bevolking.

De in 1965 ingevoerde Algemene Bijstandswet onderscheidt zich van deze werknemers- en volksverzekeringen vooral door het zogenaamde individualiseringsprincipe. Vergelijken met de vroegere armenwetten zijn door de invoering van de Algemene Bijstandswet het gunstkarakter en de zedelijke plicht tot materiële hulpverlening — met de daarmee gepaard gaande afhankelijkheidsverhoudingen voor de arme — in principe verdwenen. Zij zijn vervangen door een recht op een voorziening in de noodzakelijke kosten van het bestaan voor iedere burger. Belangrijk is ook dat deze financiële bijstand sindsdien in principe ontkoppeld is van immateriële hulpverlening.

De in het voorafgaande geboden schets van relevante historische achtergronden van het huidige algemeen maatschappelijk werk, verdient een meer inhoudelijke opvulling. Wij zullen dit doen door een aantal algemene ontwikkelings-tendenzen te beschrijven die de evolutie van het welzijnswerk in Nederland karakteriseren (Tjeenk Willink en Treurniet, 1958, Janssen e a., 1972)

Allereerst is er *'een ontwikkeling van materiele noodleniging naar immateriele hulpverlening'*. De toenemende overheidszorg op het terrein van de sociale zekerheid dringt het belang van een geïndividualiseerde materiele noodleniging door instanties van het kerkelijke en particulier initiatief naar de achtergrond.

Daardoor en door de grotere zichtbaarheid en het daaraan toegekende belang van een toename van immateriële noden in de samenleving (Van Doorn, 1961, De Swaan, 1976), treedt een functieverhuizing op in het maatschappelijk werk. Het krijgt tot taak een correctie te zijn op de maatschappelijke structuur, op het formeel-organisatorische element in de moderne samenleving, een correctie op de onpersoonlijke behandeling door de uitvoeringsorganen van de sociale verzekeringen en op de amorfe structuur van de nieuwe stadswijk. Het stelt zich tot taak sociale noden te verzachten of op te heffen, algemene maatregelen te verbijzonderen of te corrigeren en zich vooral te richten op die moeilijke gevallen die in het grove voorzieningschema tekort komen of door de mazen van het net glijpen (Van Doorn, 1961, Leemans, 1964, Jonker, 1969).

Maatschappelijk werk wordt een vorm van interventie ten behoeve van individuen en groepen die problemen ondervinden in hun sociaal functioneren of daarmee bedreigd worden. Een interventie die beoogt kennis, inzichten, houdingen, vaardigheden en gedragingen van een groep of van een hulpbehoevende en diens sociale omgeving te beïnvloeden.

Een tweede tendens kan worden weergegeven met *'een ontwikkeling van charitas naar maatschappelijk instituut'*. Daarmee wordt tot uitdrukking gebracht dat de zorg voor het sociaal welzijn verandert van spontane, intuïtieve en willekeurige actie van enkelingen die zich daartoe geroepen voelen, in een georganiseerde en gestructureerde, voorspelbare en beroepsmatig verleende hulp. Onder deze noemer vallen diverse aspecten te brengen, waarvan wij er enkele zullen noemen.

De georganiseerde hulpverlening krijgt gaandeweg steeds meer een eigen maatschappelijke taak, mogelijk gemaakt en in stand gehouden door maatschappelijke factoren als de conceptie en de betrekkelijke realisering van de welvaartsstaat, de ontwikkeling van de menswetenschappen, algemene ideeën over menselijke ontplooiing, die worden ontleend aan christelijke en humanistische waarden en door het maatschappelijk werk worden onderschreven.

Een ander aspect betreft het groeiende inzicht dat immateriële hulpverlening een onmisbare voorziening is waarop iedereen een zeker recht kan doen gelden. Een vermaatschappelijking van de hulpverlening dus die steeds meer gezien

wordt als een zaak van algemeen belang, die niet kan worden overgelaten aan het vrije spel van de maatschappelijke krachten.

Zo wordt de maatschappelijke dienstverlening — waarvan het algemeen maatschappelijk werk een onderdeel vormt — een basisvoorziening op lokaal niveau, die vrijwel totaal door de overheid wordt gesubsidieerd en waarin overwegend door instellingen van particulier initiatief wordt voorzien.

Dit alles heeft er toe geleid — een volgend aspect — dat er een zeer uitgebreid, sterk gedifferentieerd, ingewikkeld en moeilijk toegankelijk bouwwerk is ontstaan als organisatorische neerslag van het huidige welzijnswerk. Een bouwwerk dat steunt op zowel levensbeschouwelijke, territoriale als functionele (zoals naar soorten noden, categorieën cliënten, soort methodiek) organisatie-principes en waarvoor in de jaren zestig een schaalvergroting werd bepleit (Jonker, 1966). In de jaren zeventig wordt de aandacht gericht op het geheel van onstane knelpunten in het welzijnswerk (Knelpuntennota, 1974; Kiezels of tegels, 1980), waarna een beleid gericht op decentralisatie, meer zelfhulp en een meer samenhangend besturingssysteem wordt voorgestaan (Herwaarderings van welzijnsbeleid, 1982).

Als derde en laatste algemene tendens ter typering van historisch relevante achtergronden van het huidige algemeen maatschappelijk werk vermelden wij *'een ontwikkeling van vrijwilligerswerk naar professie'*. Dit element is in de beide hiervoor genoemde elementen weliswaar al aanwezig, maar biedt ons de mogelijkheid nog eens expliciet stil te staan bij de verwetenschappelijking van de hulpverlening en bij de daarmee samenhangende terugdringing van de vrijwilligers. Tevens vormt deze derde lijn een overgang naar hetgeen wij hierna met betrekking tot het verschijnsel professionalisering aan de orde willen stellen.

Wat die *verwetenschappelijking* van de hulpverlening betreft, het volgende. In de negentiende eeuw bestond er een sterke band tussen sociologie en welzijnswerk. De grondleggers van de sociologie waren 'sociale hervormers' die begaan waren met het lot van de samenleving en met dat van hun medemensen. Rond de eeuwwisseling trekt de sociologie zich echter meer en meer terug om zich te wijden aan theorievorming en aan de ontwikkeling van onderzoeksmethoden. Deze verwijdering leidde er toe dat het welzijnswerk steeds meer onder invloed kwam van op de praktijk van het handelen gerichte takken van de psychologie. Hierbij moeten wij vooral denken aan de psycho-analytische theorie zoals die met name in Amerika door toedoen van volgelingen van Freud gestalte kreeg.

Na de Tweede Wereldoorlog, in het bijzonder in het begin van de jaren zestig, ontstaat er een hernieuwde kennismaking tussen sociologie en welzijnswerk. Er wordt gepleit voor toepassing van sociologische inzichten in menselijk gedrag, in sociale problemen en in de socio-culturele context van de leefwereld van cliënten (Jonker, 1961; Van den Berg, 1967 en 1980).

Het resultaat van de groei van sociale wetenschappen als psychologie, sociologie en sociale psychiatrie — later aangevuld met agologie — en de invloeden die

daarvan uitgingen op het welzijnswerk, is een vooral vanuit Amerika gevoede stroom van inzichten over eigentijdse hulpverlening Whittaker (1974) beschouwt drie onderscheiden theoretische stromingen — te weten de psycho-analytische theorie, de leertheorie en de systeemtheorie — en een filosofisch systeem van humanistische en existentiële benaderingen, als fundamenteën voor 'social treatment' Elk heeft zijn eigen assumpties, mensbeeld, leerstellingen en implicaties voor behandeling en — daarmee — natuurlijk zijn eigen beperkingen

Hoe dan ook, de verwetenschappelijking heeft grote invloed gehad op de gepropageerde benaderingswijzen en methodieken van het Nederlandse welzijnswerk

Het is niet onze bedoeling hier een verlies- en winstrekening te maken van deze verwetenschappelijking Een belangrijk winstpunt van sociologische reflectie is ons inziens het — overigens ook ergerlijke — inzicht dat de kans op aanwezigheid van verschillen in de 'definitie van de situatie' en van de waardering daarvan nogal groot is (Godfroy, 1974) Wetenschappelijk moeilijke — want aan een maatschappelijke context hier en nu gebonden — begrippen als 'welzijn', 'nood' en 'hulp' houden al een aanwijzing in voor de moeilijke opgave waarvoor men in de praktijk van de hulpverlening staat En ook een aanwijzing voor de onvermijdelijke risico's die men loopt om met uiteenlopende algemene wetenschappelijke inzichten in een concreet geval een helpende hand — steeds meer een helpende houding en woord — te bieden

Tot ongeveer in het begin van de jaren vijftig heeft *de vrijwilliger* een belangrijke rol gespeeld bij de uitvoering van de hulpverlening Alhoewel bij de entree van beroepskrachten in dit werkterrein is betoogd dat deze vrijgestelde meer een coördinator van vrijwilligersactiviteiten zou moeten zijn dan een uitvoerder van deze activiteiten is de vrijwilliger in deze sector in feite echter al vrij snel verdrongen De activiteiten van vrijwilligers werden grotendeels beperkt tot een bijdrage aan het bestuur van de instelling en tot wederzijdse handreiking van solidariteitswerk dat in feite los raakte van het georganiseerde algemeen maatschappelijk werk

Vanaf het begin van de jaren zeventig is er weer sprake van een soort rehabilitatie en reactivering van hulpverleningsactiviteiten buiten de professionele sfeer Voor de geestelijke gezondheidszorg werd een pleidooi gehouden voor het werken met zogenaamde medehelpers (Bremer-Schulte, 1974) Uitgangspunt daarbij is dat door het éénrichtingsverkeer in de hulpverlening veel algemeen-menselijke capaciteit onbenut blijft Het idee is dat mensen uit de voor de client nabije leef-, werk- of vrijetijdssfeer betrokken worden bij het bevorderen van een psycho-hygienisch leefklimaat Gedacht werd daarbij aan vrijwillige begeleiders in ontmoetingsgroepen, niet als amateur-gezondheidszorgers maar als wijkbewoners op basis van eigen ervaring als geholpene

Sindsdien is het pleidooi voor her-inschakeling van vrijwilligers vanuit ver-

schillende hoeken en motieven — waaronder dat van de kostenbesparing — alleen maar sterker geworden (Herwaardering van welzijnsbeleid, 1982).

b Het streven naar professionalisering

Wij hebben hiervoor al met zoveel woorden gesteld dat het ideaalbeeld van een professie een belangrijke motor en tegelijk een belangrijk product is van de pogingen om een nieuw beroep, dat van maatschappelijk werker, ingevoerd te krijgen en inhoud te geven.

Er is dan ook uit de laatste dertig jaren vrijwel geen publicatie over welzijns-werk waarin aan *het verschijnsel 'professionalisering'* geen aandacht wordt besteed. Wij zullen daarop geen uitzondering zijn. Wij willen ons hiermee niet mengen in de min of meer academische discussie of bij het beroep maatschappelijk werker nu of later gedacht moet worden aan een professie of semi-professie.

Het is nu veeleer onze bedoeling aan te geven welke de betekenis is geweest van de gevoerde discussies over professionalisering voor de selectie en aanpak van de problemen waarop bijvoorbeeld het algemeen maatschappelijk werk zich is gaan richten en voor de kritiek die daarop werd en wordt geleverd.

In ons land heeft onder meer Mok (1973) zich indringend bezig gehouden met de verschijnselen 'professie' en 'professionalisering'. Hij benadrukt dat men lange tijd de beschikking over specialistische, gesystematiseerde wetenschappelijke kennis als enige voorwaarde heeft gesteld om van 'professie' te kunnen spreken (cf. arts, advocaat).

Volgens hem moeten daar echter aan toegevoegd worden: de macht om de eigen definitie van beroepsactiviteiten aan anderen op te leggen én een soort dienstverleningsideologie, volgens welke men de kennis en macht in dienst wil stellen van maatschappelijke verandering. Het begrip 'professie' heeft volgens Mok de mystieke bijbetekenis van 'roeping', maar het is in feite veeleer een middel tot beheersing van een beroep dan een bepaald soort beroep.

Onder 'professionalisering' verstaat hij dan ook het proces van toenemende zelfregulatie door beroepsgroeperingen. Veelal wordt er in de literatuur op gewezen dat men door deze zelfregulatie het maatschappelijk prestige van het beroep probeert te verhogen, de eigen machtspositie en autonomie tracht te versterken en — zij het minder luid uitgesproken — de honorering van de beroepsarbeid verbeterd wil zien.

Vanuit de geschetste ontwikkelingslijnen van het welzijnswerk kan al in belangrijke mate worden begrepen waarom het professionaliseringsstreven kon ontstaan en zo'n rol van betekenis heeft gespeeld.

Zowel vanuit een meer functionalistische (Peters, 1970) als vanuit een meer interpretatieve benadering (De Swaan, 1976) wordt gewezen op de toenemende

maatschappelijke arbeidsdeling op grond van een uitbreiding, afsplitsing en differentiatie in behoeften waarin moet worden voorzien

Maar, aldus Peters (1970), er is méér aan de hand. Er is ook een, wat hij noemt, intentionele verklaring. Immateriele noden zijn niet zonder meer 'objectieve' fenomenen als gevolg van nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen, het zijn evenzeer producten van een bewustzijn en van belangen van degenen die van hulpverlening hun beroep willen maken. De betrokkenen hebben dus zelf ook alle belang bij een streven naar professionalisering. Dit vraagt om steeds meer gespecialiseerde vakmensen. Het welzijnswerk moest zoeken naar een nieuw werkterrein in een maatschappelijke context waarin de sociale verzekeringen en voorzieningen meer en meer de materiele noodleniging gingen overnemen. De doelstelling en de afbakening van het werkterrein — het lenigen van immateriele noden — bleven uitermate vaag.

In het streven naar maatschappelijke erkenning was men vooral uit op een — prestige-verlenende — wetenschappelijke onderbouwing van de methodiek van hulpverlening.

Hierin sterk beïnvloed door ervaringen en ontwikkelingen in Amerika, werd het 'social casework' in feite lange tijd de enige methodiek die gehanteerd werd. Bij deze methodiek treedt de hulpverlener in relatie met het individu en appelleert men aan zijn eigen vermogens om zichzelf (weer) te helpen. 'Help to help yourself' is het centrale motto. Het eigene van het beroepshandelen diende via aparte opleidingen — met daarin ook aandacht voor waarden en normen die de beroepsideologie vormen — bijgebracht te worden en beschermd door een eigen beroepsorganisatie en een beroepscode.

Vrij algemeen wordt echter signaleerd dat de immateriele nood — zeker aanvankelijk — wordt benaderd als een individueel-pathologisch verschijnsel en dat de wetenschappelijke onderbouwing van 'diagnose' en 'therapie' te wensen overlaat (Knieschewski, 1978).

Ook wordt er op gewezen dat het welzijnswerk — in het bijzonder het maatschappelijk werk — zich te eenzijdig en te uitsluitend is gaan richten op immateriele noden en daarmee vooral op clientcategorieën uit de zogenaamde middle class (Peters, 1968, Mayer en Timms, 1970). Deze ontwikkeling is aangegrepen om te betogen dat het streven naar professionalisering is mislukt (Peters, 1968, 1970). Door zich namelijk te baseren op de 'individualistische benadering' heeft het welzijnswerk weliswaar haar eigen belang gediend, maar zich tegelijk onttrokken aan een confrontatie met de wenselijke of gaande (sociaal-)politieke discussies over het maatschappelijk bestel. Aan de vraag naar dieperliggende, gemeenschappelijke en maatschappelijke oorzaken van door clienten aangemelde problematiek en aan de daaraan verbonden consequenties voor hulpverlening wordt te vaak voorbijgegaan.

Daarmee komen wij aan het volgende aspect dat wij kort willen belichten: vragen en kritiekpunten bij de geschetste ontwikkeling. Overheersend in de

sociaal-wetenschappelijke literatuur over professionalisering in het welzijnswerk is wel de kritiek die van veel kanten en in allerlei toonaarden is geleverd op de negatieve gevolgen van de geschetste ontwikkeling.

In deze kritiek komt allereerst naar voren dat het maatschappelijk werk, door zich vrijwel uitsluitend te profileren via de methodiek van het social casework, zich veel te eenzijdig en op een te smalle basis ontwikkeld heeft (Peters, 1968; Fiselier en Weijnen, 1969; Hollstein, 1973; Knieschewski, 1978; Achterhuis, z.j.). Het is niet toevallig dat deze kritiek juist opkomt en ons inziens ook haar hoogtepunt bereikt ten tijde van de zogenaamde democratiseringsbeweging aan het einde van de jaren zestig en in het begin van de jaren zeventig (Ter Heine, 1981).

Kern van die kritiek is niet de brede en door niemand weersproken algemene doelstelling van het welzijnswerk. De kritiek is dat het echter *in feite* een individualiserend nood- en hulpbegrip hanteert (Rees, 1978), aanzetten tot maatschappelijke verandering en vernieuwing tegenhoudt en een politiek relevante professionalisering van het maatschappelijk werk onmogelijk maakt. Het maatschappelijk werk wordt daardoor te zeer een conserverende kracht die vanuit een te grote neutraliteit blijft steken in symptoombestrijding. Mede op grond van een verworven monopoliepositie zou het de vaak toch al afhankelijke positie van de cliënt eerder versterken dan afzwakken.

Met name in de marxistisch georiënteerde interpretatiekaders (Hollstein, 1973) wordt er op gewezen dat de vriendendienst voor de individuele hulpverlener subjectief gezien weliswaar een realiteit moge zijn, maar dat er objectief sprake is van een ideologie die werkt als een humanitaire dekmantel voor de machtsstabiliserende functie van het welzijnswerk.

Huijts e.a. (1975: XLIV) stellen in dit verband: "In de naam van 'ziekte' en 'gezondheid' worden waardeoordelen uitgesproken over bijvoorbeeld ouder worden, zwangerschap, arbeid, homofilie en wonen. En dat alles met de sterke suggestie van neutraliteit en objectiviteit. Als deze oordelen ook nog aansluiten bij of een bevestiging inhouden van een toch al dominerend elitair denken (upper middle-class) zit de zaak weer rond: maatschappelijk falen is terug te brengen tot individuele onbekwaamheid.

Het is overigens de vraag of de invloed van het professioneel hulpverleningssysteem op de samenleving wel zo groot is. Het kan immers zijn dat dit systeem zelf weer afhankelijk is van nog sterker maatschappelijke krachten (dat lijkt wel evident, A.F.), bijvoorbeeld in het kader van produktie en consumptie, onderwijs en opvoeding. In het verlengde van de gedachtengang over het professionalisme kunnen we wel concluderen dat het hulpverleningssysteem zich gemakkelijk voegt in het raderwerk van stabiliserende krachten. Het onderkennen van deze situatie zal moeilijk plaatsvinden, vanwege het hoge ethos dat hulpverlening in ons bestel heeft".

Een tweede belangrijk kritiekpunt heeft betrekking op de grenzen die gesteld

moeten worden aan het ingezette proces van professionalisering. Wij maken voor de verduidelijking van dit onderdeel weer gebruik van de samenvattende notities die daarover al door Huijts e.a. (1975) zijn opgetekend en die in meer recente studies (Achterhuis, z.j.; Kiezel of tegels, 1980; Herwaardering van welzijnsbeleid, 1982) nog steeds hun betekenis niet hebben verloren, integendeel.

In dit verband wordt opgemerkt dat toename en differentiatie van professionals nog geen garantie zijn dat voldoende aan de hulpbehoeften in de samenleving tegemoet gekomen wordt. Immers, er zijn geen aanwijzingen dat de nood afneemt. Ook de wijze waarop de bestaande voorzieningen werken, maakt vaak weer nieuwe activiteiten nodig, zoals bijvoorbeeld samenwerking en preventie. Maar bovendien beginnen de grenzen zichtbaar te worden van nog betaalbare beroepsmatige hulpverlening en neemt het pleidooi voor niet-beroepsmatig verleende hulp toe.

Kortom, professionele hulp is maar een beperkt antwoord op de zich aandienende nood en niet alle nood is professioneel te verhelpen. Zoals wij hierboven hebben gezien kan professionele hulp zelfs onregelend werken in het spel van vraag en aanbod, zeker als hulpverleners vrij autonoom uitmaken wat de hulpvraag en het hulpaanbod is.

Daarbij komt dat de kracht van de spontane helpende ontmoeting, van het zelfhelpend vermogen van de eigen groep en van de samenleving worden uitgehouden wanneer beroepskrachten dit vermogen inperken door elke behoefte naar zich toe te trekken. De Swaan (1976) spreekt in dit verband van 'gegeneraliseerde verafhankelijkheid' en 'verstatelijking'. Verzorgingsarrangementen worden van mogelijkheden voor velen tot noodzakelijkheden voor iedereen.

De hierboven vermelde kritiek op het streven naar professionalisering is te beschouwen als één van de invalshoeken om voorstellen tot handhaving of wijziging van het welzijnswerk te benaderen. Voor zover deze voorstellen afkomstig zijn uit het welzijnswerk zelf moet er rekening mee worden gehouden dat het eigenbelang van beroepsbeoefenaren een te grote rol kan spelen.⁴

Gelet op de aanwezige — en door de aard van het werk al dan niet noodzakelijke — eigen handelingsruimte voor beroepsbeoefenaren, geldt deze kanttekening voor zowel bureaucratisch georganiseerde (Protas, 1979) als voor niet-bureaucratisch georganiseerde instellingen (Ter Heine, 1981).

1.2.2.3 Karakterisering van de hulpverleningsrelatie

Naast de ontwikkelingen die zich in het welzijnswerk hebben voorgedaan, vormen sociologische beschouwingen over hulpverlening en over de hulpverleningsrelatie ook een belangrijke achtergrond voor de keuze van onze vraagstelling.

Wij zullen zien dat kenmerken van en de problemen die zich voordoen bij het leggen en het onderhouden van die relatie, duidelijk samenhangen met — terugverwijzen naar of gevolgen zijn van — datgene wat wij in paragraaf 1.2.2.2 besproken hebben.

Achtereenvolgens zullen wij ingaan op het verschijnsel 'hulp' of 'hulpverlening', de hulpverleningsrelatie als een ruilrelatie en op vragen rond hulpverlening en macht.

a Hulp(verlening)

Evenals termen als 'welzijn' en 'nood' zijn 'hulpverlening' en 'hulp' geen theoretische begrippen maar door een maatschappelijke context hier en nu bepaalde termen. Niet idereen is overigens deze opvatting toegedaan.

Zo omschrijft Van den Berg (1963, 1980) in zijn voor Nederland vroegtijdige poging een systematische sociologische theorie van de hulpverlening te ontwerpen 'Hulp is de mogelijkheid om in overeenstemming met de doeleinden van een andere persoon of groep de gedragsopties van die andere persoon of groep te verruimen' (Van den Berg, 1963: 20) Bij deze zijns inziens strict sociologische definitie merkt hij op 'Dat wij voor de definiering van het hulp-begrip uitsluitend gebruik maken van casework-literatuur vindt zijn oorzaak in het feit, dat wij van mening zijn, dat die literatuur er blijk van geeft, het diepst tot het hulp-verschijnsel te zijn doorgedrongen' (pg. 48).

Daaruit lijkt echter eerder af te leiden dat het om een ideale omschrijving van hulpverlening gaat, aansluitend bij het wijdverbreide uitgangspunt en motto 'help to help yourself', dan om een theoretisch-wetenschappelijke omschrijving van wat er los van de concrete maatschappelijke context feitelijk gaande is. Dan zou namelijk kunnen blijken — wij komen daar straks op terug - dat een hulpverlener feitelijk macht kan uitoefenen (dit is de gedragsopties van de hulpvrager beperken), terwijl Van den Berg's theorie van de hulpverlening volgens hem nu juist een spiegelbeeld is van de theorie van de macht.

Dat in het algemeen gesproken een definiering in termen van 'verruiming of beperking' van gedragsopties niet zonder problemen is, blijkt ook uit de voorkeur van een aantal auteurs voor omschrijving van het verschijnsel 'macht'. Zij geven er de voorkeur aan 'macht te betrekken op de mogelijkheid gedrags- of keuze-opties vast te leggen of te veranderen' (Helmers e.a., 1975)

Ter Heine (1976) heeft al eerder gewezen op een tweetal moeilijkheden rond Van den Berg's definitie. De term hulp(verlening) ligt volgens hem toch maatschappelijk verankerd als Van den Berg stelt dat er grenzen zijn aan de doeleinden van de hulpvrager, grenzen die zijns inziens worden gesteld door wat 'sociaal aanvaardbaar' is. Bovendien concludeert Ter Heine naar aanleiding van Van den Berg's onderzoek naar de hulpverlening in de middeleeuwse standensamenle-

ving, dat er kennelijk slechts sprake is van hulp indien de gedragalternatieven van alter in hun totaliteit meer verruimd dan beperkt worden.

Wij vatten voor de nu volgende beschouwing *hulpverlening* beperkt op als datgene wat zich afspeelt tussen twee actoren, een hulpvrager en een hulpverlener. Een dergelijke afbakening is beperkt want soms zijn er meer hulpvragers en/of hulpverleners betrokken bij een concrete hulpverlening.

Interactie in de hulpverlening beschouwen wij, globaal gesteld, als een proces van informatie-uitwisseling tussen twee positie-bekleders met het doel een situatie van hulpbehoefte bij de hulpvrager zo optimaal mogelijk te voorkomen, te verzachten of op te lossen. Bij die informatie-uitwisseling kan de hulpverlener verschillende complementaire rollen vervullen. Zo onderscheidt Whittaker (1974) de rol van therapeut, advocaat-ombudsman, leraar-counselor en make-laar in voorzieningen.

Een belangrijke vraag betreft de wijze waarop de informatie-uitwisseling zal verlopen. Waar nu uitwisseling van informatie kan worden aangeduid als communicatie, kunnen zich zoals bekend bij elke vorm van communicatie ook hier problemen voordoen.

In dit verband verwijzen wij naar de generalisaties van Rogers en Shoemaker (1971) gebaseerd op honderden communicatie-studies. Zij beschouwen verschillen tussen zender en ontvanger als één van de grootste problemen bij communicatie van vernieuwingen en veranderingen. Deze bevinding klemmt, gelet op het bijzonder karakter van de hulpverleningsrelatie in het welzijnswerk, te meer voor het terrein van de hulpverlening.

Wij gaan in dat verband achtereenvolgens nader in op twee aspecten: de hulpverleningsrelatie als een ruilrelatie en de mogelijkheid dat in die relatie macht wordt aangewend.

b Hulpverleningsrelatie als ruilrelatie

Op basis van twee dimensies — te weten enerzijds de vrijheid of onvrijheid aan de vraagzijde om een relatie aan te gaan en te onderhouden en anderzijds het al dan niet routinieuze karakter van het aanbod — onderscheidt Thompson (1962) vier typen interactie-structuren. Hulpverlening in het kader van het algemeen maatschappelijk werk is met behulp van deze typologie aan te duiden als het type waarin de hulpvrager vrij is en waarin de hulpverlener geen routine-oplossingen biedt. De hulpverlener is afhankelijk van het gedrag van de hulpvrager, al moet deze laatste wel rekening houden met het doel van de instelling. Thompson schetst het verloop van de interactie in dit soort situaties als volgt.

Omdat het de hulpvrager vaak zal ontbreken aan kennis over het geëigende rolgedrag, zal het leggen van het eerste contact in veel gevallen niet zonder problemen zijn. Is dat contact eenmaal gelegd, dan is een fase van exploratie ingetreden, een 'tryout'.

Beide partijen beginnen de interactie dus met enige onzekerheid omdat het gedrag van de één de ander moet informeren. Over en weer is men dus van elkaars informatie afhankelijk: de hulpvrager zal aarzelen vrijuit te praten en de relatie te continueren zolang hij niet weet of hij zal krijgen wat hij wenst; de hulpverlener kan voor zo'n resultaat geen garantie geven zolang hij niet over voldoende informatie beschikt. Dit proces kan tot een 'voortijdige' beëindiging van de relatie door elk van beide partijen leiden. Gaat de hulpvrager al in een vroeg stadium op de golflengte van de hulpverlener zitten, dan bestaat het risico dat er een ander type relatie ontstaat. Namelijk een type waarin de hulpvrager in feite (meer) onvrij wordt. Maar het zoekproces kan natuurlijk ook doorgaan.

Samenvattend kan gesteld worden, dat het in dit soort relaties vooral een kwestie van balanceren blijft tussen het vestigen en aanhouden van een goede verstandhouding enerzijds en de aanpak van het probleem waarmee de hulpvrager is gekomen anderzijds. Thompson wijst er dan ook op dat een beoordeling van de resultaten van hulpverlening eerst na verloop van tijd goed mogelijk is. Een oordeel wordt vaak gegeven vanuit de veronderstelling, dat de kwaliteit van de relatie een voorspeller is van het te bereiken resultaat.

Rosen (1972) spreekt ook als verwachting uit, dat een cliënt meer tevreden zal zijn naarmate hij zich enerzijds meer begrepen voelt en naarmate de hulpverlener anderzijds meer reageert en handelt conform de verwachtingen van de cliënt.

Asymmetrie

Vanwege de beschreven wederzijdse afhankelijkheid van de relatie kan de hulpverleningsrelatie worden beschouwd als een ruilrelatie. Maar omdat hulpvrager en hulpverlener op verschillende wijze betrokken zijn bij deze ruil, gaat het om een bijzondere vorm daarvan, te weten een *asymmetrische relatie* (Burns, 1973; Ter Heine, 1976).

De hulpverlener is beroepsmatig betrokken op een concreet 'hulpverleningsgeval', één van de vele uit zijn zogenaamde 'caseload'. In termen van de door Parsons (1951) ontwikkelde patroon-variabelen zal de hulpverlener — zo veronderstellen wij — weliswaar moeite hebben met een keuze tussen 'affectiviteit' en 'neutraliteit' in zijn gedragsoriëntatie, maar zich in tegenstelling tot de hulpvrager eerder door neutraliteit laten leiden. En tegenover een oriëntatie van de hulpverlener die meer gekenmerkt wordt door 'universalisme', 'specificiteit' en 'gerichtheid op de collectiviteit', zal de hulpvrager meer uit zijn op respectievelijk 'particularisme', 'diffusheid' en 'zelforiëntatie'. Tenslotte lijkt ons een normatief rolvoorschrift dat de hulpverlener zich laat leiden door 'achievement', terwijl bij de hulpvrager ook een 'ascription'-oriëntatie zal meespelen.

Bij deze toepassing van de ideeën van Parsons dienen wij ons goed te realiseren dat het hier voor wat betreft de hulpverlener gaat om oriëntaties die normatief zijn voorgeschreven. Zijn activiteiten zijn geïnstitutionaliseerd, normatief gereguleerd.

Zoals wij straks zullen aangeven geldt dit voor de hulpvrager slechts voorzover deze normatieve rolvoorschriften vanuit de professie ook bij hem bekend zijn en door hem erkend worden. Daarop vooruitlopend hebben wij in de toepassing van de patroon-variabelen bij de hulpvrager eerder gedacht aan zijn verwachte feitelijke oriëntatie dan aan de normatief voorgeschrevene.

De normatieve regulering voor de hulpverlener kan wellicht het kortst worden getypeerd met wat Van der Vegt (1966) aanduidt als de 'beroepsmatige distantie als grondhouding' als één van de principes van methodische sociale hulpverlening.

Het asymmetrische aspect van de hulpverleningsrelatie is in ons land met name door Hageman-Smit (1976) uitgewerkt in haar studie naar de positie van de client in de geestelijke gezondheidszorg. In haar studie gaat zij er van uit en dat is ook de conclusie van haar onderzoek, dat er met betrekking tot de doelstellingen van de hulpverlening geen wederzijdse uitwisseling van gedachten en opvattingen plaatsvindt. Zij wijt dit aan de ondergeschikte positie die de client inneemt in de structuur van de hulpverlening en die bepalend is voor de onderlinge verhoudingen. De één is hulpvrager en geen hulpverlener, voor de ander geldt het omgekeerde.

Er is volgens haar sprake van asymmetrie in rechten en plichten (de norm van begunstiging overheerst nog steeds de norm van wederkerigheid), een asymmetrie in de functies die hulpvrager en hulpverlener voor elkaar hebben en een asymmetrie in strategieën om de eigen autonomie te behouden en de eigen rol te bepalen.

Hageman-Smit komt tot de conclusie dat vooral twee sociale verschijnselen de gelijkwaardigheid tussen hulpvrager en hulpverlener in de weg staan: de ideologie dat hulpverleners goed en juist is en het professionalisme in de hulpverlening.

Er lijkt, aldus Van den Berg (1976) bij de formeel georganiseerde hulpverlening sprake van een 'ijzeren wet der asymmetrische organisatie' waarin de wederkerigheid sociaal-structureel is afgesneden.

De hulpvrager is op een andere wijze bij de relatie betrokken dan de hulpverlener. Zijn betrokkenheid zal onder meer variëren naar gelang hij al enige voorkennis heeft over wat hem te wachten staat, naargelang de aard van zijn problematiek en afhankelijk van de vraag of hij uit vrije wil dan wel onder druk van derden de stap naar de instelling heeft gezet. Maar omdat hij met een concreet probleem zit — meer of minder in zijn persoonlijk leven ingrijpend — waarvoor hij zo snel mogelijk een oplossing wenst, kan aangenomen worden dat zijn betrokkenheid op de relatie steeds meer particularistisch en individualistisch is, persoonlijk en intens.

Bij de hulpvrager lijkt er slechts sprake van een geïnstitutionaliseerde ruilvorm in zoverre hij weet wat hem te wachten staat, voldoende op de hoogte is van de bedoelingen en de mogelijkheden van de hulpverlener.

In dit verband hebben De Swaan e a (1979) voor het werkkerrein van de psychotherapie gewezen op het verschijnsel 'protoprofessionalisering'. Daaronder verstaan zij 'het proces waarin leken door hun formele opleiding en door rechtstreeks of indirect contact met professionele beroepsbeoefenaars ertoe komen om hun alledaagse ervaring te ordenen volgens professionele categorieën' (pg 62)

Deze auteurs stellen dat deze protoprofessionalisering buiten de onmiddellijke omgeving van de beroepskring wel zeldzaam en gebrekkig moet zijn. Dit in verband met de onvolkomen professionalisering en de problematische en controverse aard van de taakafbakening binnen de psychosociale hulpverlening en vanwege het complexe, abstracte en diffuse karakter van de selectiecriteria

Tegen deze achtergrond is ons inziens niet te verwachten dat protoprofessionalisering op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk een veel voorkomend verschijnsel zal zijn. Want vrij algemeen wordt in de literatuur gesignaleerd dat de client als regel tevoren niet of nauwelijks op de hoogte is van wat hij kan verwachten of dat hij daarover een inadequate — vaak achterhaalde — voorstelling hanteert (Kenniss en beeld, 1974, Van de Sande, 1975, Rees, 1978). Rees concludeert dat de voorkeur van maatschappelijk werkers voor 'social casework' voor sommige clienten een belemmering vormde om voor bijstand en dienstverlening in aanmerking te komen. Als deze clienten hun probleem in casework-terminen zouden hebben 'verpakt' of op andere aspecten van hun probleemsituatie meer nadruk zouden hebben gelegd — en daar was volgens Rees alle aanleiding voor — dan zouden zij wel bijstand (en 'casework') hebben ontvangen.

De in het voorafgaande besproken benadering van de hulpverleningsrelatie als een asymmetrische ruilrelatie, wijst sociologisch gezien op belangrijke randvoorwaarden die in sterke mate bepalend kunnen zijn voor wat er in de interactie gebeurt. Een dergelijke benaderingswijze kan ook ontnuchterend werken tegenover de opvatting dat een ontmoeting van hulpvrager en hulpverlener er één is van volkomen 'gelijken'

Symmetrie

Toch willen wij benadrukken dat de hiervóór beschreven typering van de interactie door Thompson (1962) ons al op het spoor zet dat er op het interpersoonlijke niveau wel degelijk ook sprake kan zijn van wederkerigheid in de relatie

Deze mogelijkheid van '*interpersoonlijke symmetrie*' geldt zowel voor de hulpverlener als de hulpvrager. Alleen van de laatste kan gesteld worden dat deze ervaring van wederkerigheid het meeste is wat hij kan bereiken in een concrete hulpverleningssituatie. Van den Berg (1976) stelt dan ook dat een analyse van de hulpverleningssituatie méér vergt dan alleen oog hebben voor de 'georganiseerde

laag' van de hulpverlening. Want 'onderhuids', onder de laag 'organisatie', is er ruimte voor spontaniteit, voor interpersoonlijke behoeftebevrediging.

Van den Berg waarschuwt voor een te eenzijdig structuralistische benadering van de interacties in de hulpverlening. Tegenover het meer objectieve verschil in positie in de hulpverlening staat minstens ook als mogelijkheid spontaan en subjectief overeenkomsten te ervaren. Hij spreekt van een 'twee-rijken leer' het rijk van de asymmetrie waarop de structuralistische benaderingen van de formeel georganiseerde hulpverlening wijzen, daarnaast het rijk van de interpersoonlijke gecreeerde symmetrie dat uit de personalistische benaderingen van de niet-formeel georganiseerde aspecten van de hulpverlening te voorschijn komt.

Dat laatste krijgt in de methodiekhandboeken van het welzijnswerk en in het beeld dat men over dat werk zelf graag naar buiten brengt ook veel nadruk. Uit studies naar de achtergronden van voortijdige beëindiging van de hulpverlening door de client komt ook het belang van deze 'interpersoonlijke symmetrie' naar voren (Hollis, 1964, Garfield, 1971, Rosen, 1972).

Rees (1978) concludeert dat op grond van de beroepsmatig bepaalde prioriteiten die maatschappelijk werkers hanteren, hun 'case-management' er toe leidt dat clienten een uiteenlopende kans hebben op een meer of minder aantrekkelijke relatie. In termen van het hierboven besprokene zouden wij kunnen stellen: hoe meer de client zich 'leent' voor 'social casework', des te minder kans hij loopt 'last' te hebben van de structurele asymmetrie en des te meer kans hij loopt te profiteren van een interpersoonlijke symmetrie.

In navolging van ook Compton en Galaway (1975) concluderen wij dat bij de bestudering van hulpverleningsinteractie twee aspecten onderscheiden dienen te worden. Enerzijds het institutionele of sociologische aspect volgens welke de hulpverlener op basis van zijn positie macht kan uitoefenen over de hulpvrager, anderzijds het meer sociaal-psychologische aspect volgens welke de hulpvrager invloed kan toekennen aan de hulpverlener omdat hij deze accepteert als deskundige op zijn terrein.

c Hulpverlening en macht

De vraag naar de mogelijkheid van machtsuitoefening in de hulpverleningsinteractie is in het voorafgaande eigenlijk al met zoveel woorden bevestigend beantwoord. Wij denken hierbij met name aan datgene wat in verband met het verschijnsel professionalisering is opgemerkt en aan de sociaal-structurele asymmetrie van de hulpverleningsrelatie.

Met macht bedoelen wij in dit verband het vermogen van de hulpverlener de hulpvrager er toe te brengen zijn aanwijzingen op te volgen, ook als de hulpverlener dat niet wil. Van machtsuitoefening is sprake als de hulpverlener die macht (dat vermogen) effectueert als hij over machtsmiddelen beschikt en deze aanwendt of met de aanwending ervan dreigt. Vergelijk het engelse 'power' voor 'macht' en 'force' voor 'machtsuitoefening' (Bierstedt, 1950). Ook het niet ver-

strekken van gewenste en mogelijke hulp kan een effectieve machtsbasis zijn (Coser, 1976)

En uiteraard is het effect van de machtsuitoefening afhankelijk van de mate waarin de client zich schikt

Een dikwijls aangehaalde indeling van typen macht is die van Etzioni (1961) Zijn typologie is onder meer gebaseerd op het onderscheid naar de soort machtsmiddelen die in stelling worden gebracht: fysieke, materiële en symbolische. Met gebruikmaking van Etzioni's inzichten stelt Toren (1972) dat de maatschappelijk werker in sterke mate controle uitoefent op de houding en het gedrag van de client. Die controle kan overgaan in machtsuitoefening.

Bij Toren valt het accent op normatieve macht (gebaseerd op symbolische machtsmiddelen) die zij, evenals Etzioni, onderverdeelt in puur normatieve en sociale macht. Bij puur normatieve macht gaat het er om, dat de hulpverlener probeert de client te laten conformeren aan normen waaraan hij zich doorgaans wel houdt maar die — gezien zijn nood situatie — op dat moment minder gelden of die overschaduw worden door andere, daarmee conflicterende normen. Bij sociale macht gaat het om de manipulatie van interpersoonlijke relaties, het selectief hanteren van acceptatie en positieve reacties.

Er kunnen voor de aanwending van deze beide vormen van normatieve macht wel obstakels aanwezig zijn, maar volgens Toren zijn het toch middelen die op de lange duur het meest effectief het handelen van maatschappelijk werkers leiden. De maatschappelijk werker zal immers proberen gedrag en houding van de client zo te beïnvloeden dat deze sociaal beter functioneert.

Die verandering zal volgens Toren gaan in de richting van 'public conformity' en, of 'private acceptance'. Deze zullen samengaan als normatieve macht met succes wordt uitgeoefend. Die situatie doet zich voor als de client zich of identificeert met de hulpverlener die deze macht aanwendt of als hij de waarden en normen die leiden tot het gewenste gedrag internaliseert. Maar, nogmaals, van deze macht is alleen sprake als de client weerstand biedt.

1.2.2.4 Resultaten van hulpverlening

Bij beleidsmatige en sociaal-wetenschappelijke beschouwingen over het Nederlandse welzijnswerk komt de vraag naar de resultaten die met hulpverlening worden bereikt meestal niet of enigszins terloops aan de orde. Als zij al gesteld wordt, wordt zij veelal in algemene en veronderstellende zin beantwoord (Knel-puntennota, 1974, Achterhuis 7 j). Het is vermoedelijk ook wellicht de meest moeilijk te beantwoorden vraag waarvoor nog veel sociaal-wetenschappelijke theorievorming en evaluatie-onderzoek verricht zullen moeten worden.

Evaluatie-onderzoek is een vorm van wetenschappelijk onderzoek waarbij de betekenis van een doelgerichte activiteit wordt vastgesteld. Nagegaan wordt in

hoeverre en hoe de bereikte bedoelde effecten en onbedoelde neven-effecten bijdragen aan het gestelde doel, dit met het oog op meer doelgericht handelen in de toekomst. Daarbij is het vaststellen van oorzaken van succes of falen van de activiteit van groot belang.

Door de zojuist gegeven omschrijving van evaluatie-onderzoek sluiten wij impliciet aan bij een veel voorkomend onderscheid tussen effect-evaluatie en proces-evaluatie.

Bij effect-evaluatie ligt de nadruk op de gevolgen van een activiteit. Bij proces-evaluatie daarentegen is de centrale gedachte dat de vaststelling van effecten weinigzeggend is zolang niet bekend is welke activiteiten precies zijn ontplooid en onder welke omstandigheden deze tot welk resultaat hebben geleid. Steeds meer wordt benadrukt dat beide vormen van evaluatie dienen samen te gaan, wil men consequenties kunnen verbinden aan de bevindingen.

In Nederland staat het evaluatie-onderzoek op het terrein van het welzijnswerk nog vrijwel in de kinderschoenen. De bestaande evaluatie-studies zijn vrijwel uitsluitend van Amerikaanse oorsprong en hebben hoofdzakelijk betrekking op het 'social-casework' en op het terrein van de psychotherapie.

Het evaluatie-onderzoek op het terrein van het welzijnswerk heeft, met zijn nadruk op effect-evaluatie, een vrij eenzijdige ontwikkeling doorgemaakt. Het blijkt dat — nog afgezien van weerstanden bij hulpverleners — de problemen bij dit soort onderzoek vooral zijn de vaagheid van de nauwelijks in operationele termen neergelegde doelstelling van de hulpverlening, de veelvormigheid en de moeilijke meetbaarheid van de ontplooiden activiteiten, het ontbreken van duidelijke criteria en meet-instrumenten waarmee ingetreden veranderingen kunnen worden vastgesteld, de variërende contexten waarin de hulpverlening zich afspeelt, het ontbreken van controle-groepen en natuurlijk de vraag wie evalueert: de hulpvrager, de hulpverlener, derden, combinaties van dezen? (Davies, 1974, Pierik, 1975, Van Daal e a., 1976, Rees en Wallace, 1982).

Wanneer wij proberen een korte typering te geven van de stand van zaken, dan vallen ons twee dingen op.

Allereerst lijkt evaluatie-onderzoek op dit terrein te zijn verricht in een klimaat van een soort oorlog tussen hen die geloof hechten aan de waardevolheid van maatschappelijk werk en psychotherapie en hen die dat geloof niet of niet meer bezitten. Eerder een strijd ter bevestiging van een vooringenomen standpunt dan een zoeken naar een gefundeerd en genuanceerd antwoord op een te complexe vraagstelling.

Een tweede punt dat opvalt is dat evaluatie-studies lange tijd overwegend gebaseerd zijn op de oordelen van de hulpverleners of op aan hen ontleende beoordelingscriteria. Eerst vanaf de jaren zeventig treft men vaker pleidooien aan om de visie en de evaluatie van de hulpvrager in de opzet te betrekken (Mayer en Timms, 1970, Perlman, 1975, Hageman-Smit, 1976). Dat deze effect hebben

gesorteerd, valt misschien af te leiden uit een conclusie van Rees en Wallace (1982) dat het aantal zogenaamde cliënt-gerichte studies in de meerderheid zou zijn.

Laatstgenoemde auteurs concluderen vergelijkenderwijs dat onderzoekers vaak negatiever zijn in hun oordeel dan hulpverleners, terwijl hulpverleners op hun beurt weer negatiever zijn in hun waardering van de verleende hulp dan cliënten. Deze uitkomsten verwijzen volgens Rees en Wallace naar het feit dat de onderscheiden groepen verschillende — ieder voor zichzelf te rechtvaardigen — referentiekaders hanteren, zonder dat men zich daar over en weer van bewust is.

1.2.3 Van achtergronden naar vraagstelling

1.2.3.1 Inleiding

In paragraaf 1.2.1 hebben wij onder meer een vrij recente omschrijving gegeven van het werkterrein van het algemeen maatschappelijk werk. De bedoeling daarvan was een enigszins duidelijk beeld te krijgen over de hulpverlening in deze werksoort. In *paragraaf 1.2.3.2* proberen wij allereerst meer concreet voor ogen te krijgen om welke nood en hulp het nu meer precies gaat in het algemeen maatschappelijk werk. De bedoeling daarvan is niet alleen het verscherpen en concretiseren van het verkregen beeld. Wij willen die nadere beschrijving van de hulpverlening in deze werksoort ook gebruiken om enerzijds te laten zien dat de in paragraaf 1.2.2 behandelde thema's als het ware daarin in principe zijn te herkennen en anderzijds steeds meer de vraag op te roepen in hoeverre deze thema's meer concreet zijn aan te wijzen in het *feitelijk* reilen en zeilen in het algemeen maatschappelijk werk.

Vandaar dat wij in *paragraaf 1.2.3.3* in het kort terugblikken op wat in paragraaf 1.2.2 is behandeld en daaraan tot slot in *paragraaf 1.2.3.4* een aantal conclusies verbinden die de basis zijn voor de vraagstelling.

1.2.3.2 Nood en hulp in het algemeen maatschappelijk werk

In paragraaf 1.2.1.2 is een aan de Spinnewebnota (1977) ontleende omschrijving van het algemeen maatschappelijk werk gegeven.

Wie probeert met behulp daarvan meer concreet voor ogen te krijgen om welke nood en hulpverlening het daarbij zoal kan gaan, komt al snel tot het inzicht dat de verscheidenheid groot is. Voorzover wij hebben kunnen nagaan, geldt nog steeds datgene wat door Ras (1971) in een beleidsvisie op maatschappelijke dienstverlening — waartoe het algemeen maatschappelijk werk wordt gerekend — wordt gesteld. Daar heet het dat maatschappelijke dienstverlening zich richt 'op de micro-sociale omstandigheden van het maatschappelijk leven van de

persoon, alsmede op de socio-genetische aspecten van iemand's sociale problemen. Vanzelfsprekend wordt de maatschappelijke dienstverlening ook geconfronteerd met psycho-genetische aspecten van iemand's sociale problemen, doch hier treedt zij meestal signalerend, verwijzend of assisterend op, indien een interventie zou dienen te worden toegepast' (Ras, 1971. 102)

In de aangehaalde publicatie worden de socio-genetische en de psycho-genetische invalshoek beschouwd als twee ingangen bij de beantwoording van de vraag voor wie men wil werken en tot hoever men daarbij wil gaan

De eerstgenoemde ingang wordt aangeduid als die van het 'sociaal functioneren'. De maatschappelijke dienstverlening staat daarbij aan de kant van het individu en de groep, in zoverre dezen in staat worden gesteld zichzelf kansen te scheppen binnen het gegeven — of misschien zelfs ondanks, maar in ieder geval in relatie tot het — samenlevingssysteem. Hiermee wordt tot uitdrukking gebracht dat men aan de kant van de hulpvrager wil gaan staan. Niet alleen door zoveel mogelijk aan te sluiten bij diens probleemdefinitie en behoefte aan hulp, maar ook door te appelleren aan het eigen probleemoplossend vermogen en de zelfwerkzaamheid van de hulpvrager

De tweede ingang is die waarbij de maatschappelijke dienstverlening gezien wordt als middel tot het beïnvloeden van de psycho-genetische aspecten van de problematiek. Deze tweede ingang wordt thans beschouwd als verlengstuk van de eerste. Dit betekent dat hulpverleners in de tweede ingang niet meer het enige heil zien. Dit nu in tegenstelling tot het nog niet zo verre verleden, waarin in deze meer de nadruk kwam te liggen op behandeling dan op het van meer bescheidenheid getuigende signaleren, ondersteunen en verwijzen (Ras, 1971)

1 2 3 3 Sociologie en hulpverlening een terugblik

Uit de gegeven beschrijving van de ontwikkelingsgang van het welzijnswerk en uit de theoretische reflecties over het sociale verschijnsel hulpverlening, leiden wij het volgende af. De doelstellingen van het welzijnswerk — en van ieder concreet geval van hulpverlening — alsmede de opvattingen over de wijze van doelrealisering en de feitelijke praktijk, ontwikkelen zich niet in een sociaal vacuum. Welzijnswerk en hulpverlening worden steeds bepaald vanuit een historisch-maatschappelijke context

Ook is duidelijk geworden dat het welzijnswerk zelf meebepalend is geweest voor de veranderingen in de hulpverlening. Wij hebben gezien dat er sprake is van een overgang van de traditionele — meer in de charitatieve sfeer liggende — activiteiten op het vlak van materiële problemen (financien, huisvesting, voeding), naar een fase waarin een nieuwe taak wordt gezocht voor professionele hulpverleners die zich bij voorkeur richten op de psycho-sociale problematiek. Deze overgang heeft in sterke mate een stempel gedrukt op de wijze waarop de voor het welzijnswerk relevante geachte noden worden omschreven of — liever — beschreven

Wanneer wij afgaan op de beschikbare literatuur dan hebben wij de indruk dat de invloed van sociale wetenschappers op het ontstaan van een daarmee corresponderend 'zelfbeeld' van het welzijnswerk, aanmerkelijk groter is geweest dan die van de uitvoerende hulpverleners. Dat neemt niet weg, dat hulpverleners in het uitvoerend werk in sterke mate zelf kunnen bepalen wat (relevante) nood is. Hiermee hangt samen dat het streven naar professionalisering mede en misschien wel vooral is gebruikt als middel voor het veilig stellen van de eigen groeps- en instellingsbelangen.

In theorie krijgt de cliënt weliswaar een belangrijke rol toebedeeld bij de bepaling van wat zijn nood is, maar daarmee is nog niet gegarandeerd dat dit ook de gangbare praktijk is. Op dit aspect komen wij straks nog terug.

Uit de verhandeling die wij hebben gewijd aan het verschijnsel hulpverlening is onder meer naar voren gekomen, dat de hulpverlener theoretisch gezien ook in de positie verkeert de in het bovenstaande geïmpliceerde handelingsruimte te benutten. Wij hebben immers gezien dat er voor zover er in de hulpverlening informatie wordt uitgewisseld weliswaar sprake is van een ruilrelatie, maar dat de wederkerigheid van de ruil vanwege de verschillende betrokkenheid van beide actoren sociaal-structureel wordt afgesneden. De hulpvrager neemt objectief gezien een ondergeschikte positie in.

Wij hebben echter ook gezien dat er op interpersoonlijk niveau sprake kan zijn van symmetrie.

Gelet op de objectief ongelijke positie van hulpvrager en hulpverlener is tenslotte aangegeven dat het uitoefenen van normatieve macht door de hulpverlener niet uitgesloten is. Als wij ons realiseren hoe ongrijpbaar het feitelijke verloop van de hulpverlening voor derden is en hoe afhankelijk de hulpvrager dikwijls is — ook al omdat hij veelal niet over reële alternatieven zal beschikken —, dan is het aannemelijk dat voorkomende vormen van normatieve machtsuitoefening als regel vrij subtiel en onzichtbaar werkzaam zijn.

1.2.3.4 Conclusies

1. Eén van de belangrijkste lessen die wij trekken uit de beschreven historische en sociologische rondgang is het inzicht dat het welzijnswerk en de hulpverlener over bijzondere mogelijkheden beschikken om in sterke mate uit te maken wat geëigende noden en geëigende soorten hulpverlening zijn.

Dit klemmt te meer als de doorsnee cliënt of aspirant-client nauwelijks of niet op de hoogte is van wat zijn geëigende verwachtingen zouden moeten zijn en vaak nog opvattingen over hulpverlening uit een voorbije periode erop nahoudt. Wij zouden hier kunnen spreken van een 'cultural lag'.

Zoals te verwachten zijn er voldoende aanwijzingen die in die richting wijzen (Kennis en beeld, 1974; Mayer en Timms, 1970; Perlman, 1975; Rees, 1978).

Overigens moeten wij ervoor waken de hulpverlening van de moderne samenleving ongenueanceerd onder één noemer te brengen, ook daarin zijn nog trekken van vroeger te herkennen (Luhmann, 1973) In dit verband herinneren wij bijvoorbeeld aan de door Hageman-Smit (1976) veronderstelde dominantie van de norm van begunstiging boven die van wederkerigheid

2 Een andere conclusie is dat de sterk door hun maatschappelijke context bepaalde termen als 'welzijn', 'nood' en 'hulp' zich in principe lenen voor benadering vanuit verschillende wetenschappen en voor inkleuring door te onderscheiden stromingen binnen elk

Een goede illustratie hiervan is recent geleverd door Van den Berg (1980, 1982) Op basis van beschikbare verhandelingen concludeert hij tot 'vier perspectieven op welzijnswerk', die bij de bestudering daarvan worden gehanteerd: het sociale controle model en afwijkend gedrag, het marktmodel en de behoeften, het diffusie-model en de waarden, en, tenslotte, het finale model en de doeleinden. Hij brengt deze 'perspectieven' niet als theorieën maar als 'begrippen-modellen' met elk een min of meer eigen geheel van gedachten. Bij beschouwingen over het welzijnswerk zijn de termen afwijkend gedrag, behoefte, waarden en doelen namelijk niet verwisselbaar, zo betoogt Van den Berg. Hij spreekt zelf geen oordeel uit over deze vier perspectieven. De verschillen — zo stelt hij — lijken gering en van weinig betekenis te zijn, maar omdat elk diepe wortels heeft stoot men er telkens weer op.

Gekoppeld aan hetgeen wij in paragraaf 1.2.2 hebben beschreven, zouden wij (A.F.) bijvoorbeeld kunnen stellen, dat het behoeftemodel van toepassing is op de vroegere armenzorg, het sociale controlemodel op de justitiële zorg, het waarden-model op het volksopvoedingswerk en het finale model op het recente streven naar harmonisatie. De door Van den Berg geschetste perspectieven kunnen worden gebruikt om een aantal vragen te formuleren naar aanleiding van het door ons beschreven beeld van het algemeen maatschappelijk werk, zoals: 'Onderkennen hulpvrager en hulpverlener eenzelfde behoefte, bedienen zij zich in de hulpverlening van dezelfde waarden, staat hun eenzelfde doel voor ogen, en, tenslotte, oefent de hulpverlener sociale controle uit?' Van dat laatste is sprake als de hulpverlener de hulpvrager een andere definitie van zijn probleem oplegt. Dat zou kunnen vanwege de waarde die de hulpverlener toekent aan het hanteren van 'social casework' bij relationele problemen. Maar voorzover het algemeen maatschappelijk werk met succes kan bemiddelen bij de voorziening van hulp door bijvoorbeeld een huisvestingsinstantie, de gemeentelijke sociale dienst of gezinsverzorging, lijkt het marktmodel veeleer van toepassing.

3 Het vorige punt geeft ons aanleiding de zinvolle doch penibele vraag naar de functies van het welzijnswerk aan de orde te stellen. Wellicht kunnen wij het volgende stellen. Vanwege de zinvolheid ervan is de vraag voortdurend aan de orde, getuige onder meer de uitgebreide literatuur over dit thema. Het penibele is

ons inziens vooral hierin gelegen dat het antwoord op de vraag niet onafhankelijk is van de mens- en maatschappij-beschouwing en van de wetenschapsopvatting van degene die het antwoord probeert te geven of met stelligheid geeft.

Om deze reden en omdat in deze het verkrijgen van een greep op de volle werkelijkheid een uiterst moeilijke aangelegenheid is, mag het niet verwonderen dat de vraag naar de manifeste en latente functies vooralsnog grotendeels onbeantwoord is gebleven. Datgene wat wij in de vorige paragraaf hebben opgemerkt over evaluatie-onderzoek geeft ons voldoende aanleiding tot deze conclusie.

Tot één van de beste antwoorden op de vraag naar de functies van het welzijnswerk, rekenen wij de — noodzakelijk nog algemene — volgende opsomming van Van Esch (1974). Het welzijnswerk:

- a. verschaft de mogelijkheid om een specifiek sociaal probleem naar zijn realiseerbare oplossing (dit in tegenstelling tot: naar zijn principiële oplossing) hier en nu te definiëren;
- b. kanaliseert de activiteiten die in verband met de oplossing van het aldus geformuleerde probleem plaatsvinden;
- c. fungeert als legitimatie voor het voortbestaan van de institutionele groepering (hulpverleners) en organisaties (instellingen);
- d. draagt — evenals alle andere maatschappelijke instituties — bij aan de stabiliteit van de bestaande maatschappelijke orde;

Wij zouden hieraan willen toevoegen:

- e. verschaft in het bijzonder de hulpverlener een kader voor zingeving;
- f. verschaft in het algemeen een kader voor reflectie op de vraag welke de relatie is en zou kunnen zijn tussen de realiseerbare en in principe noodzakelijke oplossing.

4. De in het voorgaande getrokken conclusies op basis van een globale verkenning van het werkkerrein, de historie van alsmede de theorie-vorming over het welzijnswerk, brengen er ons vervolgens toe te stellen, dat een grote vaagheid en onduidelijkheid — en daarmee een kans op 'politiek' gebruik en misbruik — als het ware eigen zijn aan deze maatschappelijke institutie. De 'aard van het beestje' geeft als het ware direct aanleiding tot grote onbekendheid met, tot uiteenlopende beeldvorming over en tot de formulering van en discussie over knelpunten in het hedendaagse welzijnswerk. Zeker in een tijd van democratiserings- en participatie-ideeën is 'welzijn' overal.

Illustratief is in dit verband het volgende citaat uit een artikel van Kuijpers (1975: 112): 'Welzijn is het toverwoord van onze moderne verzorgingsstaat. Zoals God dat was in de Antieke en Middeleeuwse wereld; het verstand in de tijden van de Verlichting, de welvaart in de hoogtijdagen van het kapitalisme, zo is het welzijn dat in deze neo-kapitalistische maatschappij. Welzijn is overal; het is in het beleid van de overheid; het zit in het optreden van organisaties; het leeft

in de kringen van de bureaucratie en het hangt als een onvervalst fetisch boven alles wat er voor de mensen wordt gedaan'.

Moerkerk (1977) komt op grond van een analyse van programma's van Nederlandse politieke partijen tot de conclusie dat er een 'welzijnsinflatie' is ontstaan.

Besluit

Tegen de achtergrond van het bovenstaande zal het duidelijk zijn dat buitenstaanders en insiders geen helder beeld kunnen krijgen van het huidige welzijnswerk. Dit klemmt te meer in een periode waarin een politiek klimaat en een economische situatie zijn ontstaan, die ertoe leiden dat steeds meer maatschappelijke instituties naar verhouding in sterke mate ter verantwoording worden geroepen. De al geruime tijd voortdurende discussies over het welzijnswerk — daarbinnen en daarbuiten — worden in dit licht begrijpelijk. Maar het gaat ons hier nu niet om het bijbrengen van dit begrip. De voornaamste drijfveer voor het formuleren van onze vraagstelling is veeleer het volgende. Om zich een goed beeld te vormen van het huidige welzijnswerk kan men afgaan op handboeken en beleidsnota's, op jaarverslagen en registratiegegevens en, tenslotte, op theorievorming en vooral onderzoek op dit terrein. Na alles wat wij in dit hoofdstuk aan de orde hebben gesteld moeten wij vrezen dat veel van de talrijke discussies over het welzijnswerk het risico lopen te zeer in algemene bespiegelingen te blijven steken of in te stellige beweringen te ontaarden; of: vaker op drijfzand dan op een vrij stevige ondergrond rusten. Ook al gaat men bij voorstellen tot veranderingen in het welzijnswerk (Spinnewebnota, 1977; Kiezel of tegels, 1980) of bij een kritische evaluatie van deze maatschappelijke sector (Achterhuis, z.j.; Herwaarderding van welzijnsbeleid, 1982) noodgedwongen te rade bij deskundigen, dan nog beschikt men in zeer beperkte mate over grondige, samenhangende en controleerbare kennis over dit werkveld. Het gevaar van eenzijdigheid in benadering en argumentatie blijft daarbij aanwezig.

De onmogelijkheid zich op dit moment een helder beeld te vormen en een enigszins weloverwogen positie te kiezen in de discussies die gaande zijn, doet zich ons inziens met name voor met betrekking tot het algemeen maatschappelijk werk. Een belangrijk gedeelte van die leemte in kennis heeft betrekking op de inhoud, het verloop en de resultaten van concrete hulpverleningsinteracties in deze werksort.

Opvulling van deze leemte in kennis — op basis van informatie van zowel de hulpverlener als de hulpvrager over de uitvoerende hulpverleningspraktijk van iedere dag — is een eerste uitgangspunt en een opgave die wij ons in deze studie stellen.

En dat beslist niet in de laatste plaats teneinde meer zicht te krijgen op het

antwoord op de vraag wat de opvattingen en oordelen over de hulpverlening zijn van diegenen voor wie het algemeen maatschappelijk werk is opgezet, de cliënten. Voor hen zal het — zo is immers gebleken — in het algemeen gesproken al moeilijk zijn vast te stellen of zij een zodanig probleem hebben dat zij een beroep kunnen doen op het welzijnswerk. Laat staan dat het hun duidelijk zou zijn bij welke instantie zij daarvoor zouden moeten aankloppen (Boekstijn, 1968). Zij krijgen met andere woorden vooral te maken met een aantal institutionele barrières. Dit maakt het er — in een samenleving waar het hulp vragen toch al vaak is beladen met taboes en met stigmatiseringsverschijnselen — voor mensen die hulp zoeken niet gemakkelijker op. Hamster en Vroom (1979) vonden in hun onderzoek onder cliënten van het algemeen maatschappelijk werk dat bijna de helft van de cliënten langer dan een jaar met het probleem heeft rondgelopen voordat zij een beroep deden op het maatschappelijk werk. Tekenend is in dit verband wellicht ook de bevinding van Van Engelsdorp Gastelaars e.a. (1974) dat aspirant-clieñten het belang van het bestaan van algemeen maatschappelijk werk eerder betrekken op anderen dan op zichzelf.

1.3 VRAAGSTELLING

Wij pretenderen met onze bijdrage tot kennis over concrete hulpverleningsinteracties, een inzicht te verschaffen in *de door hulpvragers en hulpverleners al dan niet onderkende overeenkomsten en verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp, in overeenkomsten en verschillen in oordelen over de verleende hulp, en in enkele achtergronden van deze overeenkomsten en verschillen*. Ter nadere toelichting moge het volgende dienen.

Wij beogen in eerste instantie een beschrijving te geven van de neerslag van de interacties tussen hulpvrager en hulpverlener. De vragen die ons bezig houden zijn:

- 1a Welke opvattingen hanteren hulpvrager en hulpverlener over de hulpvraag en de verleende hulp?
- b. Hoe zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de groep hulpvragers enerzijds en de groep hulpverleners anderzijds te typeren?
- c. Zijn er wat betreft de overeenkomsten en verschillen in opvattingen typen hulpverleningsparen te construeren?
- d. Is een nadere specificatie naar hulpverleningssituaties en subgroepen mogelijk?
- 2a In hoeverre hebben hulpvrager en hulpverlener zelf overeenkomsten en verschillen in opvattingen waargenomen?
- b. Wat valt er te constateren over de waargenomen overeenkomsten en verschillen wanneer de beide groepen vergeleken worden?
- c. En als gelet wordt op typen hulpverleningsparen?
- d. Is een nadere specificatie mogelijk?

Zoals verderop nog zal worden toegelicht, voegen wij aan deze vragen in wat meer afgeleide zin de volgende toe

- 3a Welke oordelen hanteren hulpvrager en hulpverlener over de verleende hulp?
- b Hoe zijn de verschillen en overeenkomsten in oordelen tussen de groep hulpvragers enerzijds en de groep hulpverleners anderzijds te typeren?
- c Zijn er wat betreft de overeenkomsten en verschillen in oordelen typen hulpverleningsparen te construeren?
- d Is een nadere specificatie zinvol?

Na deze vragen die een beschrijving van de neerslag van de hulpverleningsinteractie opleveren proberen wij in tweede instantie een inzicht te verkrijgen in een aantal factoren die wij in verband brengen met voorkomende verschillen

- 4 Welke factoren houden verband met de door hulpvrager en hulpverlener waargenomen mate van verschil in opvattingen?
- 5 Welke factoren houden verband met de door hulpvrager en hulpverlener gehanteerde oordelen?

1.3.1 Overwegingen bij de vragen

De hierboven gestelde vragen bij de aanvang van dit onderzoek, zijn vooral ingegeven door de volgende drie overwegingen

Allereerst hebben wij de indruk dat veel beschouwingen over de inhoud en het verloop van de hulpverlening in sterke mate een theoretisch-veronderstellend karakter dragen. Zij steunen of kunnen nog weinig steunen op informatie die direct is ontleend aan hulpvragers en hulpverleners. In die zin komen de gestelde vragen vooral voort uit een soort combinatie van nieuwsgierigheid enerzijds en een van ergernis over de vele elkaar vaak herhalende algemene beschouwingen anderzijds.

De tweede overweging is dat deze beschouwingen tegelijkertijd juist alle aanleiding geven om te verwachten dat hulpvrager en hulpverlener — om zeer uiteenlopende redenen — nogal eens verschillende opvattingen en oordelen zullen hanteren.

Ter verduidelijking van de 'tijdgeest' waarin onze studie een aanvang nam — rond het midden van de jaren zeventig — vermelden wij een aantal onderwerpen die sterk in de belangstelling stonden. Wij lazen een vrij groot aantal beschouwingen over de aanpassings- en sociale controle-functie van het welzijnswerk en over de structureel ongelijke positie van hulpvrager en hulpverlener (Peters, 1968, Matthes, 1973, Hollstein, 1973). Ook stootten wij op de vooral in Amerika steeds meer onderzoeksmatig benaderde vraag naar de effectiviteit van hulpverlening (Hunt en Kogan, 1952, Mullen e a., 1972, Fischer, 1973). Tenslotte valt in deze periode op dat er een begin wordt gemaakt met zogenaamde client-gerichte studies. Onderzoek wees uit hoezeer hulpvragers en hulpverleners qua opvattingen en oordelen kunnen verschillen (Mayer en Timms, 1970) en hoe belangrijk de

rol van de hulpverlener kan zijn voor het verloop van en het oordeel over de interactie (Truax en Mitchel, 1971, Reid en Epstein, 1972).

De derde en laatste overweging heeft betrekking op het verschil in accent dat wij in onze studie leggen op de vragen over opvattingen enerzijds en oordelen anderzijds.

Een onderzoek naar de overeenkomsten en verschillen in opvattingen is steeds ons eerste vertrekpunt geweest. Nu kan men echter verwachten dat een vergelijking van opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp een criterium oplevert voor de evaluatie van de verleende hulp. De al eerder aangeduide eenzijdige ontwikkeling in de inhoud en werkwijze van het maatschappelijk werk en de relatieve autonomie en dominantie van de maatschappelijk werker bij de realisering daarvan, doen vermoeden dat met name belangen en inzichten van cliënten nogal eens in de verdrukking komen en hun oordelen ongunstig zullen beïnvloeden.

De weergave van de inhoud en de achtergronden van de opvattingen roept dus — zeker in het licht van de gevoerde discussies over de functies van de hulpverlening — als het ware vanzelf de vraag naar de oordelen op. Maar uit hetgeen wij eerder over evaluatie-onderzoek hebben vermeld, blijkt dat de vraag naar de effecten van hulpverlening onderzoeksmatig gezien een zeer ingewikkelde is en dat die effecten van veel meer dan van alleen het bovengenoemde criterium afhankelijk zijn.

Vandaar dat wij, zoekend naar een soort optimum tussen een relevante en een haalbare studie, de vragen naar de oordelen in ons project als secundair beschouwen en willen beperken tot in hoeverre zijn hulpvrager en hulpverlener na beëindiging van de hulpverlening van mening dat de verleende hulp voldoende was afgestemd op datgene wat zij (nog) als hulpvraag aanmerken?

Daarmee stellen wij weliswaar een beperkt onderzoek in naar oordelen, maar dat neemt niet weg dat deze oordelen — hoe dan ook en waarop ze dan ook berusten — een belangrijk element zullen zijn in de maatschappelijke beeldvorming over en doorwerking van het algemeen maatschappelijk werk. Voor de hulpvrager zal het antwoord op de beperkte vraag een indruk kunnen geven over zijn bereidheid eventueel opnieuw een beroep te doen op deze en of andere vormen van welzijnswerk en — in verband met 'mond tot mond' reclame — over zijn oordeel over het algemeen maatschappelijk werk. Interessant is in dit verband een uitkomst uit het onderzoek van Hamster en Vroom (1979): 80 procent van de ex-clienten zou weer een beroep op dezelfde instelling doen als zij weer hulp voor dezelfde problemen nodig zou hebben, 90 procent zou andere mensen met dezelfde moeilijkheden aanraden naar het maatschappelijk werk te gaan. Voor de hulpverlener zal het antwoord op de nog beperkte vraag toch aanleiding kunnen geven de eigen hulpverlening of die van de instelling meer of minder ter discussie te stellen.

1.3.2 Neerslag van de interactie

Een volgend punt ter nadere toelichting betreft onze eerdere opmerking dat wij in eerste instantie een beschrijving willen geven van de neerslag van de interacties tussen hulpvrager en hulpverlener. Daarmee willen wij uitdrukkelijk naar voren brengen dat onze studie zich niet richt op het vaststellen en analyseren van het proces van interactie en informatie-uitwisseling dat hulpverlening van begin tot eind kenmerkt.

Wij pretenderen allereerst een verkennende beschrijving te geven van de 'definitie van de situatie' door betrokkenen rond de aanvang en rond het eindpunt van de hulpverlening. Daarbij realiseren wij ons dat bij de totstandkoming van die definities een veelheid van factoren een rol zal kunnen spelen. De complexiteit en de onzekerheid over de betekenis van die factoren maakte het ons niet mogelijk vanuit een voorgegeven en op onze vraagstelling toegespitst theoretisch interpretatiekader te vertrekken. Wij komen daar in hoofdstuk 2 bij de formulering van de probleemstelling nader op terug.

Hier is aan de orde dat wij gekozen hebben voor een gerichte exploratie. Daaraan ligt de veronderstelling ten grondslag dat een dergelijke werkwijze meer aanwijzingen zal opleveren voor theoretische keuzes en theorievorming met het oog op meer -- al dan niet procesmatig georiënteerde -- vervolgstudies in de toekomst. Het gaat er ons om te achterhalen: welke doeleinden er worden gesteld naar aanleiding van een onderkende behoefte, welke activiteiten in functie daarvan zijn ontplooid, of men daarover verschillen in opvatting heeft waargenomen en, tenslotte, welke oordelen men hanteert over de mate waarin in de behoefte is voorzien.

Vergelijken wij dit vertrekpunt met de eerder vermelde perspectieven ontleend aan Van den Berg (1982), dan past onze benadering wellicht het meest in 'het marktmodel en de behoeften'. Als vertrekpunt, want wanneer wij de uitkomsten vergelijken met het in paragraaf 1.2.2 verkregen beeld, dan zouden andere begrippen-modellen zich aan ons kunnen opdringen. Om een voorbeeld te noemen: als inderdaad mocht blijken dat cliënten en maatschappelijk werkers vaak verschillen in opvatting, dan zou een probleemstelling in termen van sociale controle en normatieve machtsuitoefening voor de hand liggen, zeker in een bepaald soort situaties. Zo'n situatie zou bijvoorbeeld die kunnen zijn waarin de cliënt materiële problemen ziet, terwijl de maatschappelijk werker relationele problemen aanwezig acht.

1.3.3 Hulpvragers en hulpverleners, hulpverleningsparen

Nadere toelichting willen wij ook geven bij het onderscheid dat wij bij de in paragraaf 1.3 genoemde algemene vragen onder a-d steeds hebben gemaakt

tussen de groep hulpvragers, de groep hulpverleners, en hulpverleningsparen. Daarmee willen wij tot uitdrukking brengen dat onze vraagstelling methodologisch gezien in vier gedeelten uiteenvalt.

Allereerst willen wij de *opvattingen en oordelen* van de groep cliënten vergelijken met die van de groep maatschappelijk werkers. Een analyse *op groepsniveau* dus. Daardoor verkrijgen wij een eerste inzicht in verschillen en overeenkomsten in opvattingen en oordelen, die aanwijzingen of liever vermoedens kunnen opleveren over de uiteenlopende relevantie van de geschetste theoretische overwegingen.

In de tweede plaats willen wij de door cliënten en de maatschappelijk werkers bij de ander *waargenomen verschillen en overeenkomsten in opvattingen* en hun oordelen *op groepsniveau* analyseren. Deze analyses kunnen met name vermoedens opleveren over de overeenkomst in de achtergronden van deze percepties en oordelen bij de groep cliënten enerzijds en de groep maatschappelijk werkers anderzijds.

Omdat wij geïnteresseerd zijn in de neerslag van de interacties tussen cliënt en maatschappelijk werker ligt het voor de hand in een derde gedeelte van de studie de van beiden verkregen informatie over hulpvraag en verleende hulp te koppelen tot informatie over *hulpverleningsparen*. Deze nog weinig benutte methodische mogelijkheid (zie bijvoorbeeld Rogers en Shoemaker 1971, Bevers, 1982) verschaft niet alleen een vollediger beeld van de hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk, maar maakt ook een vergelijking met bevindingen uit de groepsanalyses mogelijk. Dat laatste achten wij alleen al om methodologische redenen de moeite waard. Daarbij komt dat de onderzoeker door vergelijking van de perceptie die de ene actor heeft van de opvatting van de andere actor met de opvatting die de eerste zelf huldigt, kan nagaan in welke mate die perceptie terecht of niet terecht is. Vervolgens kan een typologie worden geconstrueerd op basis van het oordeel van de cliënt en dat van de bijbehorende maatschappelijk werker.

Deze laatstgenoemde mogelijkheden kunnen aanleiding geven tot een nuanceering van het uit de beide voorgaande stappen van de vraagstelling verkregen beeld. Zo kan worden nagegaan hoe de spreiding van hulpverleningsparen er uit ziet. Ook kan worden onderzocht of er samenhangen zijn te onderkennen tussen de op basis van opvattingen en oordelen geconstrueerde typen en gecombineerde kenmerken van de interactiepartners.

Tenslotte denken wij ook aan de mogelijkheid binnen de totale groepen cliënten en maatschappelijk werkers *subgroepen* te formeren.

Voor maatschappelijk werkers zou bij deze specificatie gedacht kunnen worden aan de mogelijkheid gebruik te maken van het materiaal uit het onderzoek van Ter Heine (1979, 1981). Hij heeft immers bij dezelfde groep maatschappelijk

werkers gegevens verzameld over onder meer hun rolopvattingen en hun rolgedrag.

Voor de groep cliënten denken wij allereerst aan formering van categorieën cliënten op basis van de soort problematiek enerzijds en het positieve of negatieve oordeel over de verleende hulp anderzijds. Een analyse die eerder door Mayer en Timms (1970) is verricht.

Verder kan bij een nadere specificatie bij cliënten gedacht worden aan het gebruik maken van ons inziens zinvolle aanzetten die in Amerika vanuit de zogenaamde 'poverty studies' zijn begonnen. Het gaat ons dan om de uitwerking daarvan voor cliënten van het maatschappelijk werk door auteurs als Perlman (1975), Rees (1978) en Rees en Wallace (1982). Eén van de centrale thema's in deze studies is de wenselijkheid 'de cliënten' te differentiëren op grond van hun maatschappelijke (vooral sociaal-economische) positie en hun vroegere ervaringen met instanties. Deze blijken verband te houden met hun hulpzoekgedrag en met de daarmee samenhangende hulp die zij van het maatschappelijk werk krijgen.

1.3.4 Elementen uit de vraagstelling en resultaten van meer specifieke onderzoeken

De hierboven geformuleerde en van een toelichting voorziene vraagstelling bevat dus de volgende elementen

- 1 vergelijking van de opvattingen van cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp,
- 2 vergelijking en aanzetten tot verklaring van door cliënten en maatschappelijk werkers gepercipieerde overeenkomsten en verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp,
- 3 vergelijking en aanzetten tot verklaring van de oordelen van cliënten en maatschappelijk werkers over de verleende hulp

Wij beogen met deze vraagstelling van de direct betrokkenen zelf informatie te verkrijgen over hulpverlening en daarmee een bijdrage te leveren aan de discussie over enkele van de belangrijkste knelpunten in het algemeen maatschappelijk werk en in de achtergronden daarvan. Meer inzicht in de opvattingen en de oordelen van de direct betrokkenen beschouwen wij als een minimumvoorwaarde voor een gerichte discussie over de kwaliteit van de hulpverlening. Daarbij denken wij in het bijzonder aan factoren die een rol spelen bij het welslagen van hulpverleningsinteracties en bij de beeldvorming over de betekenis van het algemeen maatschappelijk werk.

Naast de in paragraaf 1.2.2 geschetste algemene achtergronden vormden uitkomsten uit eerdere onderzoeken een belangrijke aanleiding voor het formuleren van de vraagstelling. Wij noemen hier met name onderzoek van Mayer en Timms (1970), Beck en Jones (1973, 1974) en Van de Sande (1975).

Nadien, tijdens de periode waarin ons onderzoek liep, verschenen uitkomsten uit onderzoek met aanverwante vraagstellingen (vooral: Perlman, 1975; Hageman-Smit, 1976; Rees, 1978; Hamster en Vroom, 1979; Maluccio, 1979; Stikker en Van Gelder, 1980; als overzichtsstudie betreffende evaluatie-onderzoek: Rees en Wallace, 1982).

Wij zullen hierna in paragraaf 1.3.4.1 de zojuist genoemde studies karakteriseren. Aansluitend zullen wij in de volgende twee subparagrafen een aantal uitkomsten uit deze studies vermelden. Zij kunnen ons inziens ook gezien worden als een nadere adstructie van de relevantie van onze vraagstelling.

1.3.4.1 Karakterisering van andere studies

Omdat wij op verschillende plaatsen van ons verslag zullen verwijzen naar aanverwante onderzoeken hebben wij geprobeerd de belangrijkste gegevens over het karakter van elk onderzoek schematisch weer te geven.

In *overzicht 1* komen de studies aan de orde waardoor wij ons bij de formulering van de vraagstelling mede hebben laten leiden.

In *overzicht 2* is een selectie opgenomen van later verschenen onderzoeken.

1.3.4.2 Andere studies over opvattingen over hulpvraag en verleende hulp

Mayer en Timms (1970) concluderen ten aanzien van ontevreden cliënten die hulp zochten bij interpersoonlijke problemen, dat er sprake was van een 'botsing in perspectieven' ('clash in perspective') tussen cliënten en maatschappelijk werkers. Er is volgens hen sprake van een heel eigen kijk op deze problemen en op de oplossing daarvan.

De maatschappelijk werkers waren er vooral op uit de cliënten inzicht te geven in hun eigen situatie; zij gingen op zoek naar oorzaken en probeerden de cliënt een beter begrip bij te brengen over het aandeel dat hij zelf had in het probleem.

Cliënten, daarentegen, verwachtten een ondersteunende en directieve benadering door de maatschappelijk werker. Zij stelden zich als regel op het standpunt dat er maar één oorzaak was van hun probleem en dat was het gedrag van iemand anders; dat dit gedrag als verkeerd beoordeeld moest worden, zonder te denken dat het te veranderen was, dat, tenslotte, druk uitgeoefend moest worden op die ander.

Opvallend was in dit onderzoek dat beide partijen niet op de hoogte waren van deze uiteenlopende vertrekpunten. Hageman-Smit (1976) concludeert uit haar onderzoek op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg, dat de doelstellingen van de cliënt een geringe rol spelen in het hulpverleningsproces in verhouding tot de doelstellingen van zijn hulpverlener.

Evenals Mayer en Timms komt ook Rees (1978) tot de conclusie dat er een discrepantie is tussen de wereld van de cliënt en die van de maatschappelijk

Overzicht 1 Korte typering van de – voor de formulering van deze vraagstelling – in eerste instantie geraadpleegde studies

	MAYER EN TIMMS (data 1967)	BFCCK EN JONES (data 1970)	VAN DE SANDE (data 1975)
1 Instelling, werksoort	Family Welfare Association te Londen overwegend werkend volgens social casework Zes regionale bureau's met in totaal 35 maatschappelijk werkers	De meeste (80%) van alle instellingen van de Family Service Association in VS en Canada, overwegend werkend met counseling bij problemen met huwelijk en kinderen	Een wijkbureau voor algemeen maatschappelijk werk te Eindhoven
2 Vraagstelling	Clënten percepties van en reacties op de verleende hulp met name werd gezocht naar relevante variabelen die leiden tot een gevoel van (on)tevredenheid Maatschappelijk werkers opvattingen over problematiek van cliënt en over doel en werkwijze van de hulpverlening, ideeën over de verwachtingen en de tevredenheid van de cliënt en over diens redenen om (voortijdig) te stoppen	Brede en globale vraagstelling, met name wie zijn de cliënten wie de hulpverleners? Hoe komen de cliënten bij de instelling en met welke problemen? Welke hulp wordt gegeven? Wanneer en hoe wordt de hulpverlening beëindigd en met welk resultaat? Welke is de invloed van cliënt- en hulpverleningskenmerken op de ingetreden veranderingen in de problematiek?	Ervaringen van cliënten met hulpverlening, van intake tot en met de afsluiting
3 Theorie, probleemstelling	Vooraf geen theoretisch kader of hypothesen ter interpretatie van de uitkomsten of ter bestudering van samenhangen		
4 Onderzoeksgroep(en) keuze en omvang	Twee selecte groepen cliënten hulpverlening eenzijdig of tweezijdig beëindigd Bovendien minimaal drie hulpverleningscontacten en in 1967 beëindigd In totaal participeerden 61 ex-clënten en 9 hulpverleners van de 30 die bij deze gevallen betrokken waren Het ging om 26 tevreden en 35 ontevreden cliënten	De onderzoeksgroep bestond uit alle nieuwe aanmeldingen in één week Deze werden tot en met het einde of indien nog lopend twee jaar na aanmelding gevolgd Het onderzoek betreft 3750 ex-clënten, het aantal hulpverleners wordt niet vermeld	Een selecte groep van 11 ex-clënten die een 'doorsnee'-beeld zouden opleveren met of door wie de hulpverlening in 1974 of 1975 werd beëindigd
5 Cliënten maatschappelijke positie en problematiek	Overwegend 'working class', 90% (van de gezinshoofden) is handarbeider Materiele en interpersoonlijke problemen	50% behoort tot de 'lower' of 'upper lower' en 30% tot de 'lower middle' of 'middle class' Overwegend relationele en persoonlijke problemen, daarnaast ook materiele problemen	Niet vermeld Overwegend relationele en persoonlijke problemen, daarnaast ook materiele problemen
6 Waarnemingstechniek	Uitvoerge en open dat wil zeggen zonder voorgegeven antwoordcategorieën interviews met cliënten, aan de hand van een topic-lijst Gesprekken met maatschappelijk werkers nadien ter aanvulling Informatie werd op de band opgenomen	Per cliënt een intake- en een afsluitingsrapport van de hulpverlener Met cliënten als follow up een interview of enquête na afloop van de hulpverlening of minstens twee jaar na aanmelding, beide met behulp van een niet te uitvoerge vragenlijst met voorgegeven antwoordcategorieën	Uitgebreid interview met de cliënt rond enkele algemene vragen aan de hand van een vragenlijst met – waarschijnlijk open antwoordcategorieën
7 Typering van het onderzoek, de analyse en de rapportage*	Explorerend onderzoek, sterk kwalitatief Kwalitatieve analyse van vier typen hulpverleningssituaties (typologie op de dimensies mateneel interpersoonlijk probleem en tevreden ontevreden) Impliciet is een analyse van groepen en paren daarin, maar onduidelijk is hoe de analyse is verlopen	Explorerend beschrijvend onderzoek, sterk kwantitatief Kwantitatieve, overwegend bivariate analyse met betrekking tot bij de vraagstelling vermelde vragen Overwegend analyses van groepen Paaranalyses bij het zoeken naar achtergronden van opgetreden veranderingen	Explorerend onderzoek, kwantitatief en kwalitatief Univariate, kwalitatieve en kwantitatieve analyse

* De door ons gegeven typering is onvermijdelijk een ruwe aanduiding op grond van de 'karaktertrekken' van elke studie Vandaar dat soms besloten is tot mengvormen van de door Verduynse (1960) gehanteerde indeling van typen van onderzoek

Overzicht 2 Korte typering van door ons frequent aangehaalde studies waarover tijdens ons onderzoek gerapporteerd werd

	PERI MAN (data 1967)	HAGFMAN-SMIT (data 1971)	REFS (data 1974)	MAI UCCIO (data 1975)	STIKKER EN VAN GEIJDER (data 1976)	HAMSTER EN VROOM (data 1977)
1 Instelling, werksoort	Een multi service center' in een sloppenbuurt te Boston	Drie verschillende instellingen voor ambulante geestelijke gezondheidszorg te Amsterdam	Een overheidsinstantie die zich bezig houdt met maatschappelijk werk en onderzoek rapportage in verband met sociale voorzieningen ('basic grade social workers'). En een instelling van het particulier initiatief die zich vooral richt op gezinnen met multiële problemen ('social caseworkers') Stad in Schotland	Fen Family Service Agency in een stad in Amerika vooral voor gezinnen en kinderen Te vergelijken met Mayer en Timms (1967) en Beck en Jones (1970)	Een instelling voor algemeen maatschappelijk werk in de gemeenten Goirle en Tilburg	Vier regionale instellingen voor algemeen maatschappelijk werk (en gezinsverzorging) in Z O Friesland
2 Vraagstelling	Brede vraagstelling rond de vraag hoe en waarom gedragen cliënten en hulpverleners zich in een marktsituatie ten opzichte van elkaar zoals ze zich gedragen? Wat valt daaruit af te leiden voor omhoog van het beleid?	De rol die de doeleinden van de cliënt voor behandeling spelen in verhouding tot de doelstellingen van de hulpverlener	Brede vraagstelling rond 1) hoe kijken cliënten maatschappelijk werker aan tegen maatschappelijk werk? 2) welke factoren zijn van belang voor het oordeel van de cliënt dat hij wel niet geholpen is?	1 Bronnen van discrepantie in opvattingen tussen cliënten en maatschappelijk werkers en de invloed daarvan op proces en resultaat van hulp 2 Waarom zijn cliënten tevreden waarmee vooral en waarom? 3 Wat leidt wel tot tevredenheid bij cliënten en niet bij maatschappelijk werkers? 4 Waarom zijn sommige cliënten ontevreden? 5 Waarover zijn maatschappelijk werkers (on)tevreden waarom? Waarom zijn ze minder tevreden dan cliënten?	Zeer brede vraagstelling rond de visie van cliënten hulpverlener op de praktijk van de hulpverlening hoe percipieert men deze hoe waardeert men het proces en elkaar welke gevoelens roept hulpverlening op (beleving)?	De beleving door cliënten van de hulpverlening, met name voorgeschiedenis verwachtingen over hulp en hulpverlener (on)tevredenheid over de verleende hulpen de bronnen daarvan samenhang tussen tevredenheid en effectiviteit

3 Theorie, probleemstelling	<p>Vooraf geen theoretisch kader of hypothesen althans niet expliciteerd. Bij de behandeling van de verschillende deelvragen fungeren echter wel een aantal theoretische vertrekpunten. Te noemen zijn vooral de socio-structurele en -culturele definitie en verwachtingen van de cliënt (leidend tot drie idealtypen), de 'sociale kosten' verbonden aan hulp zoeken en de maatschappelijke bepaaldheid van het aanbod van de hulpverleners.</p>	<p>In deel I van de studie is een theoretische beschouwing opgenomen over de structureel ongelijke positie van cliënt en hulpverlener. Deze theorie fungeert als achtergrond voor het onderzoek naar de doeleinden dat in deel 2 wordt gerapporteerd. Dat onderzoek kan ons inziens echter niet zonder meer beschouwd worden als bewijs dat cliënt en hulpverlener ook vanuit ongelijke posities (rullen) handelen.</p>	<p>Een duidelijk theoretisch kader is geen vertrekpunt. Dat is wel de behoefte concrete hulpverleningssituaties te beschrijven en te analyseren als ontmoetingen waarin historische juridische en andere gegevens de onderscheiden belangen van cliënten en hulpverleners. Gaandeweg worden theoretische inzichten ontwikkeld en 'ontdekt' zoals over differentiatie naar typen cliënten, praktijkideologieën van en 'case-management' door hulpverleners, normatieve opvattingen en macht. Deze worden al eens/zins met elkaar in verband gebracht.</p>	<p>Vanuit een 'humanistic orientation' ten aanzien van interpersoonlijk helpen als een interactioneel verschijnsel geselecteerde ideeën ontleend aan de systeemtheorie, psychologie, socialisatie-theorie, roltheorie en recent onderzoek over patronen van menselijke interactie. Aandacht voor de invloed van talrijke interne en externe factoren van het te 'vestigen' sociaal systeem (verwachtingen persoonskenmerken, 'life spaces', rollen, status, sociale netwerken, omgeving van de instelling).</p>	<p>De onderzoekers vertrekken bewust niet vanuit op theorie(n) gebaseerde selectie van variabelen en van verwachtingen over samenhangen daartussen. Een zo letterlijk mogelijke weergave van de perceptie, beleving en waardering van 'unieke' cliënten en hulpverleners is hun doel. Door de onderzoekers weliswaar ondernomen pogingen tot enige generalisatie worden door hen zelf als 'tegen de geest van dit onderzoek in' beschouwd. Theorie fungeert vooral als hulpmiddel voor analytische onderscheidingen in aspecten van de hulpverleningsfasen.</p>	<p>Iets verkrijging van inzicht in de resultaten van hulpverlening en in factoren die daarop van invloed zijn, bedienen onderzoekers zich vanwege nog weinig bruikbare theorie van een eenvoudig schema van mogelijk relevante factoren. Dit ter localisering van kenmerken van cliënten en van de hulpverlening, zonder verwachtingen over samenhangen te formuleren.</p>
4 Onderzoeksgroep(en) keuze en omvang	<p>Alle gevallen die in ruim 2 jaar werden geregistreerd. Ruim 4000 cliënten.</p>	<p>Vanaf een bepaald moment zich aandienende nieuwe aanmeldingen die bereid zijn mee te doen, tot er 25 per instellingen zijn. In totaal 75 cliënten en 81 hulpverleners.</p>	<p>Onderzoeksgroep cliënten waarschijnlijk niet select. Het onderzoek heeft betrekking op 60 nieuwe aanmeldingen waarbij 90 hulpzoekenden en 18 maatschappelijk werkers betrokken zijn.</p>	<p>Aselecte steekproef van recent beëindigde gevallen. Door uitval is representativiteit niet zo duidelijk. Betrokken zijn 33 cliënten en 11 maatschappelijk werkers (totaal 25 gevallen).</p>	<p>Uit nieuwe aanmeldingen select gekozen 43 gevallen die niet langer dan een jaar geleden begonnen zijn. Ongeveer de helft nog lopend de helft één- of tweezijdig beëindigd. In totaal participeerden 43 cliënten en 22 hulpverleners.</p>	<p>Aselect getrokken, maar uiteindelijk niet representatieve groep (37% deelname). Cliënten met of door wie in 1976 of 1977 de hulp beëindigd werd. In totaal namen 64 cliënten deel.</p>
5 Cliënten maatschappelijke positie en problematiek	<p>Armen bewoners sloppenbuurt.</p> <p>Materiële (iets meer) en niet materiële problemen.</p>	<p>Niet vermeld.</p> <p>Niet direct duidelijk persoonlijke en relationele, maar ook materiële problemen.</p>	<p>Tweede de leef van een uitkering.</p> <p>Materiële persoonlijke en relationele problemen.</p>	<p>Meest gelijkend op de onderzoeksgroep van Beck en Jones (1970).</p> <p>Persoonlijke en of relationele problemen (heel weinig materiële).</p>	<p>Naar sociaal milieu laag 65%, midden 25%.</p> <p>Materiële persoonlijke en relationele problemen.</p>	<p>Beroep en functie lager ongeschoold of geoeftend 55%, lager, geschoold 30%.</p> <p>Materiële persoonlijke en relationele problemen.</p>

(vervolg overzicht 2)

6 Waarnemings-techniek	Casemateriaal van de hulpverleners en al bestaande deelstudies over deze instelling. Niet duidelijk wordt gemaakt hoe de informatie wordt verkregen en verwerkt	Geheel open vragen in interviews met cliënten en hulpverleners	Vooral op band opgenomen gesprekken tussen de cliënt en de maatschappelijk werker. Verder informele gesprekken met maatschappelijk werkers, cliënten en hun gezinnen. Dit met behulp van semi-structureerde vragenlijsten. Waarneming binnen een week na het eerste gesprek alsmede een keer 4 à 6 maanden later. Daarnaast verslagen van hulpverleners en informele gesprekken met uitkeningsinstanties en anderszins	Gerichte open diepte-interviews met cliënten en maatschappelijk werkers, de meeste binnen een maand na beëindiging van de hulp	Interviews met cliënten en maatschappelijk werkers, op band vastgelegd. Dit aan de hand van een topiclijst zonder voorgegeven antwoordcategorieën	Interviews met cliënten aan de hand van een vrij uitgebreide vragenlijst met voorgegeven antwoordcategorieën. In verband met de mogelijkheid enige vergelijking te maken met de visie van de maatschappelijk werker werd er ook informatie getrokken uit het registratie-systeem van de instelling
7 Typering van het onderzoek, de analyse en de rapportage*	Explorerend onderzoek kwantitatief en kwalitatief Kwantitatieve en kwalitatieve analyse zonder dat duidelijk wordt in hoeverre wat ontleend is aan groepen en paren. Zoekend naar relevante factoren vooral met betrekking tot differentiatie naar groepen cliënten	Beschrijvend kwantitatief onderzoek rond 1031 door de respondenten geformuleerde aspecten van doelstellingen Kwantitatieve analyse met betrekking tot diverse rangordeningen van doelstellingen. Deels gebaseerd op parenanalyse	Explorerend beschrijvend overwegend kwalitatief onderzoek Kwalitatieve analyse zonder dat duidelijk is welke werkwijze daarbij is gevolgd. Zoekend naar relevante factoren en samenhangen daarbij typen cliënten hulpverleners en hulpverleningsgevallen onderscheidend	Explorerend kwalitatief en anderszins beschrijvend Ethno-methodologie (cf. Blumer 1969), de 'inspectie'-methode uitgebreide weergave van gedeelten uit gesprekken. Op een aantal hoofdpunten kwantitatief	Explorerend kwalitatief onderzoek Meer beschrijving dan analyse, met uitvoerige gespreksnotities en beschrijving van voorbeeldgevallen. Dit vooral rond twee geformeerde en anderszins extreme groepen hulpverleningsgevallen (25 paren). Beschrijving zowel op groeps- als paar-niveau	Explorerend beschrijvend kwantitatief onderzoek Kwantitatieve uni- en bivariate analyses van de totale groep cliënten, soms van deelgroepen daarin

* De door ons gegeven typering is onvermijdelijk een ruwe aanduiding op grond van de 'karaktertrekken' van elke studie. Vandaar dat soms besloten is tot mengvormen van de door Verduyze (1960) gehanteerde indeling van typen van onderzoek.

werker Volgens Rees een botsing tussen levensstijlen Rees komt onder meer tot de volgende conclusies

Wat maatschappelijk werkers in feite doen of laten (ofwel, hun rolgedrag) is met name afhankelijk van hun rolopvatting Wij kunnen dit als volgt toelichten Of cliënten geholpen worden of niet (of wat maatschappelijk werkers aan hulp aanbieden of niet) is niet alleen afhankelijk van het objectief beschikbaar zijn van de benodigde hulpbronnen. Veeleer is bepalend de visie van de maatschappelijk werker op het probleem van de cliënt en de opvattingen van de hulpverlener over de wenselijkheid zich al dan niet in te spannen om de benodigde hulpbronnen aan te boren

In de visie van de maatschappelijk werker — en trouwens ook in de presentatie van het probleem door de cliënt — liggen normatieve elementen opgesloten die niet als persoonlijkheidsvariabelen moeten worden opgevat maar als kwaliteiten die door de context worden opgeroepen In die context spelen de — wat Rees noemt — ‘practice ideologies’ van de maatschappelijk werker een belangrijke rol

Maatschappelijk werkers hanteren — evenals de wetgever en het beleid — als ideaal en als referentiepunt een ‘general-ideology’ van ‘helpen’ Het gaat hier om een open en weinig omschreven ‘philosophy’ die gebaseerd is op algemeen humanitaire en christelijke waarden Deze houdt in dat men met behulp van eigen persoonlijke inzet en medegevoel zoveel mogelijk iedereen wil helpen die problemen heeft in de sfeer van ‘niet sociaal functioneren’ en ‘persoonlijke ontplooiing’

In hun feitelijke handelen echter leggen maatschappelijk werkers prioriteiten aan de algemene ideologie wordt operationeel gemaakt en ingeperkt langs de nogal gebaande wegen van een drietal ‘praktijk-ideologieën’ ‘social casework’, dienstverlening en bijstand. Maatschappelijk werkers verrichten de daaraan verbonden activiteiten met — gelet op de door ons genoemde volgorde — een afnemende mate van voorkeur Zij zullen, aldus nog steeds Rees, de problemen van de cliënt vanuit die waardering en visie tegemoet treden

De invloed die de cliënt kan uitoefenen, is dus sterk afhankelijk van de mate waarin zijn visie op het probleem en zijn hulporiëntatie aansluiten bij de voorkeuren van de maatschappelijk werker

De uitkomsten uit de recente studie van Ter Heine (1979, 1981) sluiten duidelijk aan bij de bevindingen van Rees Ter Heine heeft een onderzoek ingesteld naar het rolgedrag van een groep algemeen maatschappelijk werkers Hij concludeert onder meer dat dit rolgedrag vooral bepaald wordt door de normatieve rolopvatting en de gepercipieerde normatieve rolverwachting van de maatschappelijk werker

Uit het onderzoek van Beck en Jones (1973) blijkt dat maatschappelijk werkers in één op de drie gevallen bij cliënten andere ideeën waarnamen Gemiddeld bestond er over twee van de onderzochte negen aspecten van de hulpverlening

volgens maatschappelijk werkers een verschil van inzicht, met name over de aard en achtergronden van het probleem en over de benodigde hulp.

Verschillen in kijk op de problematiek tussen cliënten en maatschappelijk werkers komen ook volgens Hamster en Vroom (1979) nogal vaak voor in het algemeen maatschappelijk werk. Daarbij moet men wel voor ogen houden dat deze onderzoekers (ook) naar voren brengen dat de cliënt niet geneigd is zijn problematiek sterk uit te splitsen in diverse (sub-)categorieën, dit in tegenstelling tot maatschappelijk werkers. Beck en Jones (1973) wijzen in dit verband voor hun onderzoek op het gevaar van overschatting van verschillen, die deels een weerspiegeling kunnen zijn van verschillen in classificatie of van accentlegging.

Illustratief voor een verschillende kijk van cliënten en maatschappelijk werkers zijn de bevindingen van een klein explorerend onderzoek van Van de Sande (1975). Het beeld dat de cliënten hadden van het algemeen maatschappelijk werk vóórdat zij daarmee in contact kwamen, wordt door deze onderzoeker getypeerd als: vaag, onduidelijk, soms eenzijdig vertekend door vroegere ervaringen met een of andere vorm van hulpverlening. Gevoelens van angst en drempelvrees overheersen. Slechts een enkeling zag het algemeen maatschappelijk werk als een instantie die via bemiddeling of gesprekken kan helpen bij moeilijkheden. Men had geen idee hoe lang het contact met het algemeen maatschappelijk werk zou duren of dacht er met één hooguit twee gesprekken van af te zijn. In het geval van materiële problemen bleek de verwachting ten aanzien van hulpverlening concreter en duidelijker te zijn, dan wanneer er sprake was van een relatie- of verwerkingsprobleem. Op één na wist geen enkele respondent dat er in zijn wijk een instelling voor algemeen maatschappelijk werk was.

Niet minder relevant zijn resultaten die in een andere richting wijzen. Zo concluderen Rubenstein en Bloch (1978) uit een onderzoek naar de hulpverlening aan arme ongehuwde moeders, dat maatschappelijk werkers en deze cliënten in aanzienlijke mate eenzelfde probleemdefinitie aanhouden. Bovendien, ook al waren de werkers meer psychologisch georiënteerd dan de cliënten, dat hield niet in — aldus de onderzoekers — dat de nood van de cliënt als het ware moest wijken voor de voorkeur van de werker. De relatie tussen opvatting en houding van de werker enerzijds en zijn gedrag anderzijds is volgens deze auteurs ingewikkelder dan soms wordt verondersteld.

Ook uit onderzoek van Stikker en Van Gelder (1980, II) komt nu niet direct naar voren dat cliënten en maatschappelijk werkers sterk van elkaar verschillen wat betreft hun kijk op de hulpverlening. Overigens maken deze onderzoekers zelf voorbehoud ten aanzien van dit soort generaliserende uitspraken op basis van hun onderzoek.

Wij willen tot slot nog even terugkomen op de vraag naar het maatschappelijk belang van een onderzoek naar de hier belichte verschijnselen en naar de achter-

gronden daarvan. Wij gaan er daarbij van uit dat hulpverleningsinteracties waarbij tussen cliënten en maatschappelijk werkers helemaal geen verschillen van inzicht zouden bestaan, niet voorkomen. Bovendien veronderstellen wij dat geen enkele buitenstaander op voorhand zou kunnen vaststellen wiens kijk de juiste is en/of wiens inzicht zou moeten worden gevolgd.

Van belang is evenwel, dat onnodige en niet onderkende verschillen zo vroeg mogelijk onderkend en bespreekbaar worden gemaakt. In dit verband verwijzen wij nog eens naar het onderzoek van Mayer en Timms (1970), met name naar die situaties waarin cliënten en maatschappelijk werkers er — zonder het van elkaar te weten — verschillende opvattingen op nahielden. Deze cliënten raakten door de niet verwachte benadering van de maatschappelijk werker in verwarring. Zij ondervroegen de maatschappelijk werker daarover niet — hij is immers deskundig — maar namen aan dat de maatschappelijk werker er hetzelfde over dacht als zichzelf. Zij zochten naar verklaringen voor het onbegrijpelijke gedrag van de maatschappelijk werker: 'hij snapt mij niet', 'hij heeft zeker geen ervaring', 'hij interesseert zich niet voor mij', en dergelijke. Kortom, cliënt en maatschappelijk werker gingen zich gedragen overeenkomstig verschillende opvattingen over de hulpverlening, hetgeen tot allerlei misverstanden — al dan niet onderkend — aanleiding gaf.

Mede omdat een goede hulpverleningsrelatie als belangrijk instrument voor de hulpverlening wordt aangemerkt, is het van het grootste belang dat cliënt en maatschappelijk werker tijdig van elkaar's opvattingen over hulpverlening op de hoogte raken. Daardoor weet men waar men aan toe is, zodat verschillen gereduceerd kunnen worden, de inhoud van de hulpverlening kan worden bijgesteld, danwel in overleg voortijdig de hulpverlening kan worden beëindigd.

Dat laatste vooral om het verschijnsel dat de cliënt zonder meer wegblijft in omvang te reduceren. Uit studies komt namelijk naar voren dat het percentage 'drop-out' — dat zijn cliënten die onaangekondigd voortijdig de relatie met de instelling verbreken — ongeveer 20 à 30 procent bedraagt (Silverman, 1970; Larmené, 1976).

1.3.4.3 Andere studies over oordelen over de verleende hulp

Ook in dit opzicht maken wij gebruik van de bevindingen uit het onderzoek van Mayer en Timms (1970). Hoewel zij in het bijzonder geïnteresseerd waren in de visies van cliënten op de hulpverlening, kwamen zij onbedoeld uit op een studie naar de gevolgen van verschillende behandelingsmethodieken. Of cliënten achteraf tevreden waren of ontevreden, hing niet alleen af van de vraag of zij de hulp kregen waarvoor zij kwamen, maar ook van de kijk van de maatschappelijk werker zoals die naar hun mening in de door hem gevolgde behandelingsmethodiek naar voren kwam.

Het belang van het achterhalen en vergelijken van de oordelen van cliënten en maatschappelijk werkers komt ook tot uitdrukking in een afsluitende beschouwing die Hageman-Smit (1976: 117) geeft bij de conclusies uit haar onderzoek. 'De gegevens uit het onderzoek zijn van invloed op onderzoek naar het resultaat van een behandeling. Wanneer men in het vervolg wil volstaan met gegevens die zijn verzameld onder de hulpverleners alleen, dan moet men zich ervan reken-schap geven dat de mening van de cliënt hierover een geheel andere kan zijn. Wanneer men de cliënt niet uitdrukkelijk naar zijn eigen opvatting vraagt, kan men in de veronderstelling blijven verkeren dat wat de hulpverlener wil overeen-komt met wat de cliënt wil. Dit nu is een illusie.'

Zoals wij in paragraaf 1.2.3 al hebben verantwoord, is het niet onze bedoeling de vraag naar de mate waarin de verleende hulp was afgestemd op de hulpvraag in zijn totale omvang aan de orde te stellen.

Wij hebben in dit verband al gewezen op het probleem van het ontbreken van concrete handelingsdoelen, waartegen het verloop en het resultaat van de hulp-verlening zou moeten worden afgezet. Rees (1978) concludeert dat de zeer vage en algemene termen waarin maatschappelijk werkers antwoorden, als hen ge-vraagd wordt welk succes zij in een concreet geval met hulpverlening wensen te bereiken, het moeilijk zo niet onmogelijk maakt na afloop vast te stellen of dat nu wel of niet is bereikt. Wat de cliënten betreft, komt uit verschillende studies naar voren dat voor een goed begrip van hun oordelen het van groot belang is op de hoogte te zijn van hun vroegere ervaringen met hulpverlening(sinstanties) en met hun daarop gebaseerde verwachtingen (Mayer en Timms, 1970; Rees, 1978; Stikker en Van Gelder, 1980).

Bij het waarderen van oordelen over hulpverlening zal het uitermate moeilijk zijn objectieve criteria te formuleren en een objectieve meetlat te hanteren. Ook behoeft het idee geholpen of niet geholpen te zijn niet samen te vallen met een gevoel van respectievelijk tevredenheid en ontevredenheid over de hulpverlening. Evenmin impliceert het idee wel of niet geholpen te zijn dat de maatschappelijk werker respectievelijk wel of niet behulpzaam was (Rees, 1978).

Voor de onderbouwing van onze vraagstelling over oordelen konden wij ten tijde van het formuleren van de vraagstelling niet terugvallen op aanwijzingen uit in Nederland gehouden onderzoek.

Wel op buitenlands onderzoek zoals dat van Mayer en Timms (1970) en Beck en Jones (1973, 1974). Het laatstgenoemde onderzoek geeft ook een indruk over de omvang van het verschijnsel dat hier aan de orde is. Van de cliënten vond 80 procent dat de hulpverlening 'very helpful' (42%) of 'somewhat helpful' (38%) was. Volgens cliënt en maatschappelijk werker was de situatie van de cliënt door de hulpverlening in zeven van de tien gevallen 'veel of iets' verbeterd.

Hamster en Vroom rapporteren in 1979 dat 42 procent van hun cliënten uit het

algemeen maatschappelijk werk van mening is dat er door de hulpverlening geen verbeteringen in de probleemsituatie is opgetreden. Dit in tegenstelling tot 40 procent van de cliënten door wie ten aanzien van al hun problemen een verbetering wordt geconstateerd. Een groot gedeelte van de cliënten in dat onderzoek was zeer tevreden of tevreden: 61 procent over de oplossing van het probleem, 66 procent over de genomen maatregelen en 83 procent over de contacten met de maatschappelijk werker.

De waardering van de cliënten die spreekt uit het onderzoek van Stikker en Van Gelder (1980, II) lijkt bepaald niet minder. Cliënten waarderen hier vooral datgene wat er in de hulpverlening is gebeurd, terwijl maatschappelijk werkers meer letten op wat deze heeft opgeleverd. Cliënten zijn lovend tot zeer lovend over de kwaliteit van de relatie met de maatschappelijk werker, over diens persoon, optreden, deskundigheid, beschikbaarheid en over de steun van en het begrip bij de maatschappelijk werker. Een hiërarchische verhouding met de maatschappelijk werker wordt door cliënten ontkend of als vanzelfsprekend ervaren. Tot zover Stikker en Van Gelder.

Naar aanleiding van bovengenoemde bevindingen staan wij nog even stil bij het onderscheid tussen de beoordeling van de inhoud van de hulpverlening en de waardering van de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener. Bij Beck en Jones (1973) blijkt er een sterke samenhang te bestaan tussen het oordeel over de mate waarin het probleem is opgelost en de typering van de kwaliteit van de relatie. Het zou wel eens kunnen zijn dat het zojuist genoemde onderscheid dikwijls moeilijk te hanteren is, met name voor cliënten.

Rees (1978) benadrukt in zijn studie dat maatschappelijk werkers de voorkeur geven aan probleemsituaties — of deze als het ware creëren — waarin duidelijk een appèl wordt gedaan op het opbouwen en onderhouden van een goede hulpverleningsrelatie. Zo stelt hij dat dáár waar onderlinge afhankelijkheid en verbondenheid centraal staan — dit is bij de methodiek van het 'social casework' — beide partijen persoonlijke en de maatschappelijk werker daarnaast ook professionele belangen heeft bij het vestigen en handhaven van het idee dat beide respectabel zijn. Dat is dan volgens hem niet zozeer een kwestie van persoonlijke compatibiliteit, van een bij elkaar passen van cliënt en maatschappelijk werker. Nee, volgens Rees heeft dit te maken met de gehanteerde 'praktijk-ideologie' van de hulpverlener. Alleen mensen met wie de maatschappelijk werker zich 'therapeutisch verbonden voelt' krijgen optimale hulp. (Rees, 1978: 135).

Tot slot merken wij op, dat in alle door ons geraadpleegde studies naar voren komt dat maatschappelijk werkers systematisch meer gematigd oordelen dan cliënten, zowel in hun positieve als negatieve kwalificaties. Rees en Wallace (1982) concluderen een aantal jaren later dat dit beeld overeind blijft.

1.3.5 Nadere specificatie van de te bestuderen verschijnselen

1.3.5.1 Hulpvraag en verleende hulp

Onder *hulpvraag* verstaan wij:

- a. Voor de client: de opvattingen van de client over zijn door de maatschappelijk werker te beantwoorden vraag en/of zijn door deze te behandelen probleem, alsmede over de volgens hem daarvoor benodigde hulp
- b. Voor de maatschappelijk werker: het door de maatschappelijk werker verkregen beeld over de door de client voorgelegde vraag en/of het door hem ingebrachte probleem, alsmede de opvattingen van de maatschappelijk werker over de daarvoor benodigde hulp⁵ Er dient dus steeds een onderscheid gemaakt te worden tussen de hulpvraag volgens de client en die volgens de maatschappelijk werker.

Aan de hulpvraag als geheel onderkennen wij steeds de volgende deelaspecten:

1. Het te behandelen probleem⁶
2. De oorzaak van het probleem⁶.
3. Het beoogde 'clientsysteem' Met 'clientsysteem' wordt bedoeld de persoon of personen die — naast de hulpverlener — in de hulpverlening (moeten) worden betrokken
4. De beoogde hulp naar inhoud. Bedoeld worden hier te onderscheiden soorten hulp afhankelijk van de inhoud van de vragen waarmee clienten komen. Doorgaans worden hierin onderscheiden informatie, advies en bemiddeling; concrete, al dan niet incidentele dienstverlening, relationele, procesmatige hulp, signalering en sociale actie (Spinnewebnota, 1977)
5. De beoogde hulp naar vorm. Het gaat ons nu vooral om de wijze waarop de hulp wordt verleend of verleend zou moeten worden. De hulpverlener kan begrip en belangstelling tonen voor de client en zijn probleem, de probleemsituatie verhelderen, de client ondersteunen in de door hem voorgestelde aanpak, of zich actief inzetten voor de oplossing van het probleem van de client (Mayer en Timms, 1970)
6. Het te bereiken resultaat

Onder *verleende hulp* verstaan wij

- a. Voor de client: al datgene waaraan volgens de client in de interactie met de maatschappelijk werker — in functie van de aanpak van het ingebrachte probleem — aandacht is besteed, de wijze waarop dat is gebeurd en de daarmee bereikte resultaten
- b. Voor de maatschappelijk werker: analoog aan het bovenstaande, door namelijk de termen 'client' en 'maatschappelijk werker' te verwisselen

Ook hier gaat het dus steeds om een onderscheid tussen de verleende hulp volgens de client en die volgens de maatschappelijk werker

Aan de verleende hulp als geheel onderscheiden wij de volgende deelaspecten:

1. Het behandelde probleem.

Het is belangrijk hierbij op te merken dat van de problematiek die door de cliënt bij de aanvang van de hulpverlening is voorgelegd, niet zonder meer kan worden aangenomen dat deze in haar geheel - of misschien niet eens voor een deel - voorwerp is geweest van verleende hulp door het algemeen maatschappelijk werk. Er zal dan ook moeten worden vastgesteld of de cliënt respectievelijk de maatschappelijk werker van mening is dat er in de hulpverlening aandacht is besteed aan het probleem waaraan volgens hem gewerkt moest worden. Dit kan helemaal, niet helemaal of helemaal niet het geval zijn.

2. De aanpak van de oorzaak.

3. Het betrokken cliëntsysteem.

4. De verleende hulp naar inhoud.

5. De verleende hulp naar vorm.

6. De verwijzing.

Deze korte aanduiding staat voor het verschijnsel dat een cliënt vanwege zijn problematiek doorverwezen kan worden naar andere hulpverlenende personen en/of instanties dan het algemeen maatschappelijk werk. Dit kan gelden voor de totale problematiek van de cliënt, maar het komt ook voor dat cliënten voor een gedeelte van hun problemen doorverwezen worden. In zulke gevallen kan er al dan niet regelmatig overleg plaatsvinden tussen het algemeen maatschappelijk werk en de andere hulpverlener(s). Onder 'verwijzing' vatten wij in deze studie óók het verschijnsel dat de cliënt op eigen initiatief tijdens zijn contactperiode met het algemeen maatschappelijk werk de hulp inroept van andere hulpverlener(s).

7. De wijze van beëindiging.

Van belang achten wij te achterhalen op initiatief van wie en waarom de hulpverlening is beëindigd.

8. Het bereikte resultaat.

9. Het aandeel van betrokkenen.

Hier is de vraag aan de orde in hoeverre het bereikte resultaat wordt toegeschreven aan de activiteiten van de cliënt en die van de maatschappelijk werker en in hoeverre eventueel aan factoren die buiten het directe toedoen van beide betrokkenen liggen.

Wij wijzen er nog op dat aan de verleende hulp méér aspecten (te weten: 6,7 en 9) zijn onderscheiden dan aan de hulpvraag. De reden hiervan is dat het niet goed is voor te stellen, dat cliënten en maatschappelijk werkers al bij de aanvang van de hulpverlening een duidelijk idee hebben over de beoogde verwijzing, de wijze van beëindiging en evenmin over het beoogde aandeel van betrokkenen.

Met behulp van bovenstaande specificatie is het mogelijk een vergelijking te maken tussen de opvattingen van de groep cliënten over de hulpvraag en de verleende hulp en die van de groep maatschappelijk werkers. Aan te treffen verschillen in deze zullen wij in het vervolg aanduiden met *'verschillen in opvattingen'*

Zoals hierboven al is aangevoerd moeten wij er rekening mee houden dat er 'helemaal niet' of 'gedeeltelijk niet' is ingegaan op de ingebrachte problematiek. In dat geval respectievelijk voor dat gedeelte is het wel mogelijk de problematiek te achterhalen. In het geval van een doorverwijzing is ook de vraag naar het resultaat daarvan te stellen. Maar de overige aan de verleende hulp onderscheiden deelaspecten zijn in deze situaties verder niet van toepassing.

Met de gegeven specificatie van de hulpvraag en de verleende hulp komt ook tot uitdrukking waarop de door cliënten en maatschappelijk werkers bij elkaar waargenomen verschillen in opvattingen en waarop hun oordelen over de verleende hulp in ons onderzoek betrekking zullen hebben.

De door betrokkenen waargenomen verschillen in opvattingen zullen wij steeds aanduiden met *'gepercipieerde verschillen in opvattingen'* of met *'perceptie van verschillen in opvattingen'*.

Niet bij alle onderscheiden deelaspecten zal gevraagd worden naar de gepercipieerde verschillen. Er is een drietal aspecten dat ons inziens een te feitelijk karakter draagt — of dat te weinig vatbaar is voor mogelijke verschillen van 'interpretatie' —, om nog zinvol voorwerp te kunnen zijn van de standaardvraag of de een van de ander de indruk heeft gekregen dat die ander anders denkt over wat er in feite in de hulpverlening is gebeurd. Vandaar dat de vraag naar gepercipieerde verschillen bij 'betrokken clientsysteem', 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging' achterwege zal blijven.

Te overwegen zou zijn ook op zoek te gaan naar mogelijke verschillen die cliënt en maatschappelijk werker bij elkaar waarnemen, als het gaat om een antwoord op de vraag of de verleende hulp in voldoende mate was afgestemd op de hulpvraag. Wij zien van deze mogelijkheid af omdat wij primair willen achterhalen wat er volgens cliënten en maatschappelijk werkers 'aan de hand was en wat er is gebeurd' en of en in welke mate zij daarin bij elkaar verschillen hebben onderkend. De oordelen zelf en niet de vraag naar perceptie van verschillen daarin beschouwen wij als afgeleide van deze primaire interesse.

De mate waarin cliënten en maatschappelijk werkers verschillen waarnemen — en de mate waarin zij positief oordelen — willen wij bij voorkeur aangeven met de aanduiding *sterkte*.

Onder *'sterkte van gepercipieerde verschillen'* in opvattingen verstaan wij de

mate van verschil in opvattingen die cliënt en maatschappelijk werker bij de hulpvraag en de verleende hulp bij elkaar hebben waargenomen. Deze sterkte van gepercipieerde verschillen kan zowel betrekking hebben op de hulpvraag en op de verleende hulp als afzonderlijke — door de cliënt en de maatschappelijk werker ‘te totaliseren’ – gehelen, alsook op de hierboven aan elk daarvan onderscheiden deelaspecten. Uit een vergelijking van de sterkte van gepercipieerde verschillen per deelaspect met die van de hulpvraag en de verleende hulp als afzonderlijke gehelen, is het wellicht mogelijk een indruk te krijgen over het relatieve belang dat cliënten en maatschappelijk werkers hechten aan gepercipieerde verschillen in het geheel van onderscheiden deelaspecten.

Wat betreft de waargenomen verschillen bij de gehelen — hulpvraag en verleende hulp — merken wij enigszins terzijde het volgende op. Het is in principe ook mogelijk dat de onderzoeker zich daarover een beeld vormt door zelf een totaalindruk te contrueren op basis van de door cliënt en maatschappelijk werker aangegeven sterkte van gepercipieerde verschillen op alle bijbehorende deelaspecten. Aangezien de onderzoeker echter niet op de hoogte kan komen van het gewicht dat iedere (afzonderlijke?) cliënt en maatschappelijk werker toekent aan het aandeel van elk deelaspect in het geheel, zal aan deze door de onderzoeker te construeren totaalindruk minder betekenis kunnen worden toegekend dan de totalisering door de betrokkenen zelf.

Naast de hulpvraag en de verleende hulp als afzonderlijke gehelen, kan ook gedacht worden aan een poging een totaalindruk te krijgen van de sterkte van perceptie van verschillen. Nog afgezien van de daarvoor benodigde ingewikkelde en herhalende vragen aan de cliënt en de maatschappelijk werker, lijkt ons een dergelijke door hen te maken totalisering ook weinig zinvol. Het gevaar van een daardoor optredende onwenselijke vervaging van informatie lijkt ons namelijk te groot. Voorzover het te verkrijgen materiaal het zinvol toelaat, valt eerder te denken aan het construeren van typen waarin de sterkte van zowel gepercipieerde verschillen over de hulpvraag en over de verleende hulp tot uitdrukking komt.

De mate waarin men verschilt in opvatting kan niet alléén met behulp van ‘sterkte’ (intensiteit) maar ook met ‘omvang’ (extensiteit) worden vastgesteld. Dat is een dimensie die wij ook in de beschouwing willen betrekken maar niet onze eerste keus is.

Onder *omvang van perceptie van verschillen* in opvattingen verstaan wij : het aantal aspecten van de hulpvraag respectievelijk de verleende hulp ten aanzien waarvan de cliënt of de maatschappelijk werker in feite een verschil in opvattingen heeft waargenomen, in verhouding tot het in principe mogelijk aantal gepercipieerde verschillen. De omvang van perceptie van verschillen wordt dus afzonderlijk vastgesteld voor de hulpvraag en de verleende hulp.

Veel of weinig omvang zegt weinig over de intensiteit waarmee per saldo verschillen worden gepercipieerd. Dat is juist de reden dat wij twee onderscheiden dimensies, sterkte en omvang, onderkennen. Maar vanwege haar minder geconstrueerde — want: meer rechtstreeks aan de informant ontleende — karakter prevaleert in onze studie de 'sterkte' als aanduiding van de mate waarin perceptie van verschillen zich voordoet.

1.3.5.3 Oordelen

Voor het achterhalen van de oordelen van de cliënt en de maatschappelijk werker kunnen wij met analoge onderscheidingen en omschrijvingen werken.

Op grond van de vergelijking van de oordelen van de groep cliënten met die van de groep maatschappelijk werkers komen wij tot '*verschillen in oordelen*'. Bij deze oordelen gaat het ons om een eerste indicatie voor de meningen van cliënten en maatschappelijk werkers over de mate waarin de verleende hulp was afgestemd op de hulpvraag. Daarbij gaat het ons niet alleen om de hulpvraag als geheel, maar ook om de daaraan onderscheiden deelaspecten.

Daaraan voegen wij nu twee deelaspecten toe, te weten: het oordeel over 'verwijzing' en over 'wijze van beëindiging'. Zoals eerder is vermeld, beschouwen wij het niet als zinvol te achterhalen wat door cliënt en maatschappelijk werker in deze werd beoogd. Maar dat neemt niet weg dat het achterhalen van een oordeel over deze twee aspecten van de verleende hulp wel van belang is. Het verschil met de andere aspecten is alleen dat in deze twee gevallen het vergelijkingspunt niet bekend is.

Voor het resterende deelaspect dat bij de verleende hulp wel en bij de hulpvraag niet aan de orde is — te weten 'het aandeel van betrokkenen' — zien wij af van een vraag naar het oordeel daarover. De reden hiervan is dat wij vermoeden dat een antwoord op de vraag of het aandeel van jezelf en van de ander in het bereikte resultaat voldoende was moeilijk te geven is. Althans als niet tegelijk nader wordt vastgesteld in welke opzichten en/of bij welke onderdelen van de hulpverlening men waarom positief of negatief oordeelt. Welnu, omdat een meer gedifferentieerde vraag te ver zou voeren en de antwoorden op een simpele vraag te onbetrouwbaar, laten wij dit deelaspect bij de beoordeling buiten beschouwing.

Het oordeel over de deelaspecten heeft steeds betrekking op situaties waarin geheel of gedeeltelijk op de ingebrachte problematiek is ingegaan.

Als of voorzover dat niet het geval is zal de vraag naar de beoordeling alléén gesteld worden bij: 'het behandelde probleem', 'het bereikte resultaat', 'de verwijzing' en 'de wijze van beëindiging'. In deze gevallen heeft het oordeel betrekking op de vraag wat men er van vindt dat er geen aandacht aan is besteed en op de vraag hoe men de afhandeling daarvan waardeert.

Uit het voorgaande volgt dat er situaties zullen zijn waarin voor een gedeelte wel en voor een ander gedeelte niet is ingegaan op de problematiek waarmee de cliënt kwam. In die gevallen ligt het voor de hand te proberen een totaaloordeel van de cliënt of maatschappelijk werker te verkrijgen.

Onder *'sterkte van de oordelen'* over de verleende hulp verstaan wij: de mate waarin de cliënt of de maatschappelijk werker van mening is dat met de verleende hulp — als geheel en met de daaraan onderscheiden deelaspecten — tegemoet gekomen is aan datgene wat bij de hulpvraag werd beoogd.

Deze sterkte wordt dus voor cliënten en maatschappelijk werkers afzonderlijk vastgesteld en kan variëren van 'zeer voldoende' tot 'zeer onvoldoende'. Analooq aan hetgeen bij 'gepercipieerde verschillen in opvattingen' is gesteld, is het wellicht ook nu mogelijk om uit een vergelijking van de 'sterkte van de oordelen' over deelaspecten met die over de verleende hulp als geheel aanwijzingen te krijgen over het relatieve belang dat wordt gehecht aan het oordeel over onderscheiden deelaspecten.

Onder *'omvang van positieve oordelen'* over de verleende hulp verstaan wij: het aantal aspecten van de verleende hulp ten aanzien waarvan de cliënt of de maatschappelijk werker in feite een positief oordeel heeft in verhouding tot het in principe mogelijke aantal positieve oordelen. Deze omvang van positieve oordelen wordt dus voor cliënten en maatschappelijk werkers weer afzonderlijk vastgesteld.

Ook bij de oordelen onderscheiden wij dus twee dimensies om de mate waarin de verleende hulp was afgestemd op de hulpvraag uit te drukken. Om eerder genoemde redenen geven wij ook nu weer de voorkeur aan 'sterkte'.

1.3.6 Definitieve vraagstelling

De in paragraaf 1.3. nog globaal verwoorde vraagstelling kan op basis van het voorafgaande meer specifiek worden geformuleerd, als volgt:

1. *Opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp*
 - a. Welke opvattingen hebben cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp, als afzonderlijke gehelen en naar daaraan telkens onderscheiden deelaspecten?
 - b. Hoe zijn de overeenkomsten en verschillen in opvattingen tussen de groep cliënten enerzijds en de groep maatschappelijk werkers anderzijds te typeren? Bij welke (deel-)aspecten is er vooral sprake van overeenkomst of verschil?
 - c. Zijn er typen hulpverleningsparen te construeren?

- d Zijn de voorkomende hulpverleningssituaties en zijn de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers wat betreft opvattingen nader te specificeren?
- 2 *Perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp*
 - a In welke mate hebben cliënten en maatschappelijk werkers bij elkaar verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp waargenomen? De nadruk ligt hier op de 'sterkte' van verschillen, maar er wordt ook gelet op de 'omvang' van perceptie van verschillen
 - b Hoe zijn overeenkomsten en verschillen ter zake percepties tussen de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers te typeren? Bij welke (deel-)aspecten doen zich vooral overeenkomsten of verschillen voor?
 - c Zijn er met het oog op gepercipieerde verschillen typen hulpverleningsparen te construeren?
 - d Is een specificatie naar hulpverleningssituaties en subgroepen zinvol?
- 3 *Oordelen over de verleende hulp*
 - a Welke oordelen hebben cliënten en maatschappelijk werkers over de verleende hulp als geheel en over de daaraan onderscheiden deelaspecten? De nadruk ligt hier op de 'sterkte' van de oordelen, maar er wordt ook ingegaan op de 'omvang' van positieve oordelen
 - b Hoe zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de oordelen van de groep cliënten en die van de groep maatschappelijk werkers te karakteriseren? Bij welke (deel-)aspecten is er vooral overeenkomst en bij welke verschil in oordelen waar te nemen?
 - c Zijn er met het oog op oordelen typen hulpverleningsparen te construeren?
 - d Is een specificatie naar hulpverleningssituaties en subgroepen zinvol?
- 4 *Achtergronden van perceptie van verschillen in opvatting*
 Welke factoren houden verband met de door cliënten en maatschappelijk werkers waargenomen verschillen in opvatting? Hierop wordt in paragraaf 2.2 ingegaan. Wij zullen de beantwoording van deze vraag aanduiden met 'deelstudie 1'
- 5 *Achtergronden van oordelen over de verleende hulp*
 Welke factoren houden verband met de door cliënten en maatschappelijk werkers gegeven oordelen? De uitwerking van deze vraag is opgenomen in paragraaf 2.3. Het onderzoek en de rapportage rond deze vraag benoemen wij met 'deelstudie 2'.

De onderdelen van de vraagstelling die wij tot nu toe besproken hebben vatten wij nog eens schematisch samen in *overzicht 3*

Overzicht 3 Schematisch overzicht van de facetten van de vraagstelling over de hulpvraag en de verleende hulp*

DE HULPVRAAG		DE VERLEENDE HULP						
		Als er aan het totale probleem is gewerkt of voor dat gedeelte waaraan is gewerkt		Als er aan het totale probleem niet is gewerkt of voor dat gedeelte waaraan niet is gewerkt		Totaal dit is 'helemaal' of gedeelte wel plus gedeelte niet of helemaal niet'		
Opvattingen over	Perceptie van verschillen	Perceptie van verschillen	Oordelen	Perceptie van verschillen	Oordelen	Oordelen	Opvattingen over	
1	het te behandelen probleem x	x	x	x	x	x	1	het behandelde probleem
2	de oorzaak van het probleem x	x	x				2	de aanpak van de oorzaak
3	het beoogde cliënt-systeem x		x				3	het betrokken cliënt systeem
4	de beoogde hulp naar inhoud x	x	x				4	de verleende hulp naar inhoud
5	de beoogde hulp naar vorm x	x	x				5	de verleende hulp naar vorm
			x	x	x	x	6	de verwijzing
			x	x	x	x	7	de wijze van beëindiging
6	het te bereiken resultaat x	x	x	x	x	x	8	het bereikte resultaat
		x					9	het aandeel van betrokkenen
7	de hulpvraag als geheel xy	xy	xy	xy	xy	xy	10	de verleende hulp als geheel

* Het schema is zowel voor de groep cliënten als voor de groep maatschappelijk werkers van toepassing. Zie verder bijlage 8, onder 6

Legenda

x = sterkte van gepercipieerde verschillen, y = omvang van gepercipieerde verschillen

2 Probleemstellingen

2.1 OP ZOEK NAAR EEN THEORETISCH REFERENTIEKADER

2.1.1 Inleiding

Van de in paragraaf 1.3 gestelde vragen hebben de laatste twee (te weten 4 en 5) betrekking op factoren die van invloed zouden kunnen zijn op de variatie in waargenomen verschillen in opvattingen en op verschillen in oordelen. Vanuit een sociologische optiek veronderstellen wij dat de optredende variatie niet of althans niet uitsluitend te herleiden is tot persoonlijke eigenschappen of motieven van cliënten en maatschappelijk werkers. Evenmin veronderstellen wij dat die variatie uitsluitend te wijten is aan de uniciteit van de afzonderlijke hulpverleningssituaties of aan puur toevallige omstandigheden.

Nu is het vinden van een aan de vraagstelling aangepast theoretisch referentiekader in ons geval geen eenvoudige zaak geweest. Wij hebben in paragraaf 1.3.2 al anticiperend op dit hoofdstuk gesteld dat een dergelijk kader zeker niet pasklaar voorhanden was. Vandaar dat wij liever spreken van een zoekproces waarin verschillende ingangen zijn uitgeprobeerd.

Bij wijze van uitvoerige inleiding op de rest van dit hoofdstuk zullen wij in *paragraaf 2.1.2* als het ware een chronologisch verslag geven van de stappen die wij hebben gezet om tot de definitieve probleemstellingen te komen. Daarbij zullen wij de nadruk leggen op de probleemstellingen die de basis vormen voor de uit te voeren groepsanalyses op de afzonderlijke informatie over cliënten en maatschappelijk werkers. De reden hiervan is dat de analyses die betrekking hebben op hulpverleningsparen en subgroepen (het gaat hier dus om de in paragraaf 1.3 vermelde deelvragen c en d) in andere publikaties aan de orde zullen komen.

In *paragraaf 2.2* wordt een verantwoording gegeven van de poging om voor de eerste deelstudie tot een conceptueel model te komen. Dat heeft dus betrekking op relevant geachte achtergronden voor de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp. Zoals eerder vermeld ligt in onze studie de nadruk meer op dit deelproject dan op het deelproject dat betrekking heeft op achtergronden van oordelen.

De probleemstelling die met het oog op de verklaring van verschillen in oordelen is ontworpen, wordt behandeld in *paragraaf 2.3*.

Paragraaf 2.4 springt er uit vanwege de bondigheid. Dat houdt verband met de door ons ervaren moeilijkheid met de vraag die daar aan de orde is. Dat is de vraag naar de mogelijkheid de beide tot nu toe aangeduide probleemstellingen aan elkaar te koppelen.

2.1.2 Op weg naar twee definitieve probleemstellingen

2.1.2.1 Bestaande theorie

Het ligt natuurlijk voor de hand om in eerste instantie aansluiting te zoeken bij bestaande aanzetten tot of ontwerpen van theorievorming. Een theorievorming die primair bruikbaar moet zijn voor een begrip van de achtergronden van door cliënten en maatschappelijk werkers waargenomen verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp. Secundair gaat het ons om achtergronden van door hen gehanteerde oordelen over de verleende hulp. Wij hebben in *paragraaf 1.3* al geconstateerd dat een sociologische reflectie op het verschijnsel hulpverlening nog slechts een algemeen achtergrondkader verschaft voor de vraagstelling waar onze primaire aandacht op gericht is.

Wij moeten overigens wel opmerken dat wij met deze constatering afzien van theorievorming die de nadruk legt op de structureel ongelijke positie van cliënt en maatschappelijk werker. In de al genoemde *paragraaf 1.3* is door ons verantwoord waarom wij ons als het ware bewust niet hebben willen aansluiten bij deze in de jaren zeventig nogal dominante benadering. Niet omdat deze niet haar eigen mérites zou hebben of uit sociologisch oogpunt te verwaarlozen zou zijn. Wij zijn vanuit onze vraagstelling echter meer geïnteresseerd in de betekenis van de mogelijke symmetrie en asymmetrie die als het ware ondanks deze structurele ongelijkheid werkzaam kan zijn. Of anders gesteld: in de vraag in hoeverre de werking van de structureel ongelijke positie van cliënt en maatschappelijk werker als het ware per saldo in concrete hulpverleningsgevallen te herkennen is als beide positiebekleders hun opvattingen en oordelen daarover geven.

2.1.2.2 Bestaand onderzoek

Wij hebben ons vervolgens verder georiënteerd door onderzoeken met een aanverwante vraagstelling te bestuderen. Zoals echter uit overzicht 1 in hoofdstuk 1 is af te leiden, hebben de studies die mede de aanleiding vormden voor onze vraagstelling ons qua conceptualisering van een probleemstelling niet verder geholpen. Bij de start van ons project blijkt er op het terrein van het maatschappelijk werk nog geen onderzoek gebaseerd op een theoretisch verkla-

ringskader te zijn verricht, althans niet met eenzelfde vraagstelling. En als de vraagstelling redelijk aanverwant is ontbreekt een expliciete probleemstelling. De destijds beschikbare onderzoeken dragen nog sterk een verkennend, explorerend karakter. Alleen de nogal talrijke — vooral Amerikaanse — onderzoeken op het terrein van de psychotherapie vertonen duidelijker theoretische ankerpunten.

2.1.2.3 Verder zoeken naar studies

Ook een consultatie van vooral studies waar Mayer en Timms (1970) naar verwijzen en van onderzoeken die daarin weer vermeld staan, brengt ons wat betreft in een theoretische samenhang gebrachte achtergronden van opvattingen over hulpverlening niet veel verder. Het resultaat van dit zoeken is een groot aantal factoren dat biviaat in verband gebracht wordt met resultaten en effecten van verleende hulp. Wij zien deze constatering in 1979 door Maluccio nog eens herhaald (Maluccio, 1979). Maar zoals gezegd zijn dit niet de factoren en het soort conceptualisering waar wij primair naar op zoek zijn.

Voor dat gedeelte van de vraagstelling dat bij ons van secundair belang is vinden wij overigens meer aanknopingspunten. Aanvullend op wat wij zojuist hebben gesteld hebben met name Berting en De Sitter (1969), Goldstein (1971) en Rosen (1972) ons voor dat gedeelte van de vraagstelling wel op bepaalde sporen gezet.

a Berting en De Sitter

Alhoewel een oordeel over de verleende hulp beslist niet gelijk gesteld kan worden aan een gevoel van voldoening of tevredenheid over de verleende hulp, kunnen studies over tevredenheid ons denken toch verder richting geven. Wij denken in dit verband aan de vrij voor de hand liggende verwachting dat het bereiken van wat wordt beoogd — in ons geval was de verleende hulp voldoende afgestemd op de hulpvraag? — één van de belangrijkste determinanten van tevredenheid zal zijn. Welnu, deze verwachting wordt in een aantal studies duidelijk bevestigd (Mayer en Timms, 1970, McKaye e a., 1973, Barker, 1975). De recent verschenen studie van Stikker en Van Gelder (1980) wijst ook duidelijk in die richting.

In een overzichtsstudie over arbeidssatisfactie zetten Berting en De Sitter (1969) de op dat moment voorhanden inzichten over theorieën, onderzoekstypen en methodologische problemen met betrekking tot het verschijnsel arbeidssatisfactie bijeen. Deze auteurs constateren dat de theorie over arbeidssatisfactie en het ontwikkelen van geeeigende conceptuele modellen nog in de kinderschoenen staan. Zij bepleiten bij de ontwikkeling van die modellen — om theoretische en

praktische redenen — uit te gaan van gegevens die betrekking hebben op één moment. Wij hebben door onze keuze voor het oordeel dat cliënt en maatschappelijk werker hebben ten tijde van het interview en door daarbij te refereren aan de opvatting over de hulpvraag die men er op dat moment nog op nahoudt, zoveel mogelijk rekening proberen te houden met deze aanbeveling van Berting en De Sitter.

Op zoek naar determinanten van arbeidsvoldoening concluderen Berting en De Sitter dat tevredenheid een functie is van een complex van variabelen, enerzijds opgebouwd uit een perceptie van de arbeidssituatie en anderzijds gewaardeerd in het licht van bepaalde normen, verwachtingen en doeleinden. Wanneer wij de door Berting en De Sitter behandelde determinanten voor arbeidssatisfactie mogen toepassen op het terrein van de hulpverlening, dan zou een oordeel over de verleende hulp vooral verband houden met: de inhoud van de verleende hulp, de mate waarin bij de behandeling daarvan sprake is van medezeggenschap, de sociale context (op onderscheiden niveaus) waarin hulpvrager en hulpverlener verkeren en waarin de hulpverlening zich afspeelt en, tot slot, de wijze waarop leiderschap in de hulpverlening gestalte krijgt. Berting en De Sitter benadrukken bij dit laatste het belang van een onderscheid tussen een instrumenteel of taak-leiderschap ('initiating structure') en een sociaal of sociaal-emotioneel leiderschap ('consideration'). Deze twee dimensies komen telkens in onderzoek terug maar de definiëring ervan laat volgens Berting en De Sitter te wensen over. Meestal worden ze omschreven in termen van concreet gedrag of van veronderstelde functies van dat gedrag en ze blijken elkaar dan onvoldoende uit te sluiten.

Mede als overgang naar een korte behandeling van de inzichten van Rosen (1972) vermelden wij van Berting en De Sitter (1969) tot slot het onderscheid dat zij maken tussen 'vooruitgangssatisfactie' en 'resultaatsatisfactie'. De eerstgenoemde geeft de tevredenheid weer op grond van de toenemende zekerheid dat het resultaat wel bereikt zal worden met kosten die naar verhouding gelijk aan of geringer zijn dan de geanticiperde. Resultaatsatisfactie drukt de tevredenheid uit met het bevredigingsvermogen van datgene wat is bereikt. Die vorm van satisfactie zal groter zijn naarmate: het ervaren bevredigingsvermogen van het bereikte groter is dan wat men verwachtte, de kosten geringer zijn dan verwacht, de kosten om het bereikte in stand te houden geringer zijn, de reductie van dissonantie beter lukt en naarmate zich minder barrières hebben voorgedaan dan was voorzien.

b Rosen

Rosen (1972) gebruikt de analyse van interactie in dyadische relaties van Thibaut en Kelley (1959) als een algemeen referentiekader voor de analyse van de condities die van invloed zijn op het vestigen en handhaven van een behandelingsrelatie. Maar hij wil het ook toepassen op het verschijnsel van voortijdige

beëindiging van een dergelijke relatie en — mogelijk — op de resultaten van behandeling. Een duidelijk door de ruiltheorie en het symbolisch interactionisme bepaald referentiekader. Heel duidelijk wordt door Rosen het procesmatige karakter van hulpverleningsinteractie behandeld, maar ook — bij gebrek aan beter — lijkt het mogelijk uit zijn theorie implicaties af te leiden voor, zo hebben wij het genoemd, de neerslag van de interactie.

Volgens Rosen wordt de opbrengst van de interactie door de participanten subjectief gewaardeerd door een balans op te maken van de kosten en baten die verbonden zijn aan het geven en ontvangen van interactieve reacties. Verondersteld wordt dat de participanten streven naar een zo groot mogelijke opbrengst, waarvoor men wederzijds afhankelijk is van elkaar. Deze opbrengst wordt gewaardeerd met behulp van twee standaarden:

- a. *The comparison level*: een standaard waarmee wordt vastgesteld of de opbrengst — bij gegeven kosten en in relatie tot de verwachtingen — voldoende of onvoldoende is. Dit indiceert de attractiviteit van de behandelingsrelatie.
- b. *The comparison level of alternatives*: een standaard waarmee is vast te stellen of de opbrengst — in relatie tot de perceptie van de mogelijke opbrengst in alternatieve situaties — voldoende of onvoldoende is. Dit indiceert de mate waarin men afhankelijk is van de relatie met het oog op het bereiken van een bevredigende opbrengst.

Rosen wijst vervolgens op een fundamenteel dilemma dat zich in iedere behandelingsrelatie voordoet: wil de relatie met de cliënt voortduren dan zal de hulpverlener moeten zorgen voor een minimaal niveau van onmiddellijke baten, maar hij mag anderzijds het werken aan de verder gelegen uiteindelijke behandelingsdoelen niet uit het oog verliezen. De rol van de hulpverlener is met andere woorden tweeledig: als 'task leader' is hij verantwoordelijk voor het bereiken van de behandelingsdoelen en als 'social leader' is hij verantwoordelijk voor het handhaven van een goede behandelingsrelatie door er voor te zorgen dat de cliënt een minimaal acceptabel niveau van onmiddellijke opbrengsten ervaart. Volgens Rosen worden deze twee aspecten van de rol van de hulpverlener in theorie en onderzoek nog te weinig uit elkaar gehouden. En als men de hulpverlener als 'task leader' voor ogen heeft let men bijna uitsluitend op de effecten van die rolvervulling, niet op de wijze waarop of de weg waarlangs. Wij zien hoezeer deze gedachten aansluiten bij Berting en De Sitter.

De directe en onmiddellijke opbrengsten en de tevredenheid van de cliënt zijn volgens Rosen afhankelijk van:

1. *the stimulus-response congruence*: de mate waarin de ene participant uit de reactie van de andere kan opmaken dat de door hem verzonden boodschap is ontvangen, dat hij begrepen wordt;
2. *the content relevance*: de mate waarin de inhoud van een interactieve reactie door een participant wordt opgevat als relevant voor en in overeenstemming met zijn definitie van de situatie.

Volgens de theorie van Rosen zal een cliënt bij een balans van kosten en baten

die negatief uitslaat de behandelingsrelatie voortijdig beëindigen of een negatief oordeel over de behandeling uitspreken Goldstein (1971) wijst naar aanleiding van de theorie van de cognitieve dissonantie op de mogelijkheid dat men ook de dissonantie kan reduceren door een herwaardering van de opbrengst of door waarde te gaan hechten aan andere facetten dan men oorspronkelijk voor ogen had Bijvoorbeeld weliswaar geen hulp ontvangen, maar waarderen een hulpvaardige hulpverlener ontmoet te hebben, of hulpactiviteiten positief waarderen, omdat er zoveel tijd en/of emotionele energie geïnvesteerd is

2.1.2.4 *Balans*

Wanneer wij proberen een balans op te maken van een nogal uitvoerige literatuurstudie in de fase waarin wij een interpretatiekader zochten voor onze vraagstelling, dan komen wij tot de volgende korte typering Wij zijn niet gestoten op uitgewerkte (deel-)theorieën, maar op een veelheid van variabelen die hooguit op hun afzonderlijke bivariate samenhang zijn onderzocht De minste aanwijzingen voor theorievorming treffen wij aan voor dat gedeelte van de vraagstelling dat in ons project de meeste nadruk krijgt Wanneer studies over tevredenheid als het ware model kunnen staan voor een onderzoek naar achtergronden van oordelen over de verleende hulp dan krijgen wij wel een meer samenhangend beeld van relevante variabelen Maar van klaar liggende verklaringsmodellen kan voor dat onderdeel ook nog geen sprake zijn

Overigens vermelden wij — in afwijking van de chronologische opzet van deze subparagraaf — hier tussendoor dat de zojuist gegeven typering ook nu nog in sterke mate lijkt te gelden Wij hebben in overzicht 2 in hoofdstuk 1 ook studies opgenomen die verschenen nadat onze probleemstellingen haar definitieve vorm hadden gekregen Wij hebben dit vooral gedaan omdat er zeven jaren liggen tussen de vaststelling van de probleemstelling en deze rapportage over de uitkomsten van ons onderzoek In zo'n situatie leek het ons gewenst de en route beschikbaar gekomen informatie zoveel mogelijk op de dan meest geeigende plaats aan de orde te stellen Welnu, als de in overzicht 2 weergegeven studies een redelijk goed beeld geven van voor ons doel relevante latere publikaties dan blijft er sprake van nog zeer magere aanzetten tot enigszins afgeronde en samenhangende sociologische theorievorming Een duidelijke uitzondering hierop is de poging van Maluccio (1979) om theoretische perspectieven te selecteren Maar zijn brede theoretisch kader ontleent hij aan verschillende wetenschappelijke disciplines en is nog niet te typeren als een min of meer geformaliseerd verklaringsmodel

2.1.2.5 *Keuzeprobleem*

Tegen de achtergrond van de tot nu toe beschreven vordering (beter dus: stilstand) op de weg naar het formuleren van probleemstellingen, voelden wij ons meer en meer voor een keuzeprobleem gesteld. Gekozen kan worden voor een puur explorerende studie. Dat wil zeggen, dat vertrokken wordt vanuit een brede probleemstelling waarin plaats is voor een in principe groot aantal variabelen dat middels nogal open classificaties wordt uitgewerkt. Selectiecriteria voor de variabelen zou dan kunnen zijn dat ze op het eerste gezicht blijkens resultaten van allerlei verricht onderzoek op enigerlei wijze naar verwachting wel iets met het te bestuderen verschijnsel te maken hebben. Een andere mogelijkheid is meer selectief en meer gericht te werk te gaan. Wij denken hierbij aan een weloverwogen selectie van een beperkt aantal variabelen die met behulp van meer gesloten classificaties worden uitgewerkt.

Wij hebben gekozen voor deze tweede benaderingswijze, die wij aanduiden als een gerichte voortgezette exploratie.

De beperkingen die wij ons daarbij opleggen gelden — wij hebben daar al regelmatig op gewezen — natuurlijk vooral de tweede deelstudie. In dat verband willen wij beklemtonen dat dat gedeelte van de vraagstelling geen betrekking heeft op de tevredenheid over en evenmin op de effecten van hulpverlening. Die vraagstukken zijn dermate complex dat een gerichte studie daarnaar één of wellicht meer afzonderlijke onderzoeken zou vergen (Berting en De Sitter, 1969; Rosen, 1972; Cassee, 1973). Wanneer wij bij de tweede deelstudie proberen te achterhalen in welke mate — volgens cliënt en maatschappelijk werker — met de verleende hulp tegemoet gekomen is aan de hulpvraag, dan mag een 'voldoende' of 'onvoldoende' als antwoord dus niet opgevat worden als een uitspraak over: goede of slechte hulpverlening, tevredenheid of ontevredenheid, effectvolle of niet effectvolle hulp, een hulpvaardige of niet hulpvaardige hulpverlener.

2.1.2.6 *Vooronderzoek*

Via de genoemde voortgezette exploratie hopen wij aanwijzingen te krijgen voor meer gerichte theorievorming en vervolgstudies in de toekomst. Wij beschouwen deze onderneming vooral als een voortbouwen op de in overzicht I vermelde studies. Wij willen vooral gebruik maken van de uit die onderzoekingen verkregen uitkomsten en dat onderzoek uit Engeland en Amerika zoveel mogelijk repliceren voor het Nederlandse algemeen maatschappelijk werk.

Voor de vaststelling van de geselecteerde variabelen hebben wij vanaf het voorjaar van 1976 gewerkt aan een vragenlijst die in een in het najaar van 1976 gehouden vooronderzoek is afgenomen.¹ Dit alles op basis van voorlopige probleemstellingen. Ondanks de door ons al opgelegde beperkingen bleek deze vragenlijst veel te uitgebreid te zijn. Bovendien kwamen wij via het vooronder-

zoek tot het inzicht dat zich bij de vaststelling van een aantal variabelen problemen van (vermoedelijke) ongeldigheid en onbetrouwbaarheid aandienden

Wij hebben daarop besloten drastisch te snoeien in de opzet zoals die er op dat moment lag. Hierna geven wij met behulp van korte aanduidingen een opsomming van aanvankelijk geselecteerde doch later meestal geheel vervallen variabelen. Het voert ons hier te ver om daarbij te vermelden aan welke auteur(s) wij deze variabelen steeds ontleen en welke rol aan elke variabele — afhankelijk of onafhankelijk — kan worden toegekend.²

Het gebruikte classificatie-systeem sluit overlappingsen niet uit

Rond de hulpvraag

- Het bespreken van verschillen in opvattingen en verwachtingen. Zo ja, met welk resultaat? Zo nee, waarom niet?
- Differentiatie van de problematiek naar de sociale zichtbaarheid en sociale acceptatie daarvan, opvattingen over het recht hebben op hulp
- Normatieve en feitelijke verwachtingen over de taak van het algemeen maatschappelijk werk bij deze problematiek, aard van het onvermogen om het probleem zelf op te lossen
- Opgetreden wijzigingen in de probleemdefinitie tijdens en na afloop van de hulpverlening

Rond de verleende hulp

- Het verloop van het eerste contact
- Gewekte doch niet gerealiseerde verwachtingen
- Onvoorziene hulp en neven-effecten
- Overleg over samenwerking met andere instanties hulpverleners
- Specificatie van de opgetreden verbetering of verslechtering van de probleemsituatie naar een aantal dimensies
- Aandeel van de hulp van het maatschappelijk werk, van wijziging in de situatie, van andere hulp en van 'spontane genezing' in de opgetreden verbetering
- Reactie van de omgeving op het bereikte resultaat
- In voorkomende gevallen weer een beroep doen op het maatschappelijk werk of anderen dit adviseren

Rond de hulpvrager

- Opvattingen, houdingen en gedrag inzake probleemoplossing en het inroepen van hulp en ervaringen daarmee (algemeen en met betrekking tot de huidige problematiek)
- Overwogen alternatieve hulp

- Weerstand tegen het hulp inroepen bij het algemeen maatschappelijk werk; de mate van vrijwilligheid waarmee men is gegaan.
- Verwachtingen over de benadering van de hulpvraag (normatieve, feitelijke en prognostische verwachtingen), ook in relatie tot vroegere hulp pogingen en ervaringen daarmee.
- De rol van eventuele verwijzers.
- De steun van de relevante sociale omgeving vóór en tijdens de hulpverlening.
- Kosten van het inroepen van hulp.
- Waardering van het bestaan van maatschappelijk werk-voorzieningen.
- Referentie aan mensen die reden hebben om meer of minder tevreden te zijn.
- Algemeen sociaal-psychologische houdingen; subcultuur (in verband met sociaal milieu).

Rond de hulpverlener:

- Instrumenteel leiderschap (met name: verduidelijking en structurering van de cliëntrol, werkplan en realisering daarvan, deskundigheid, flexibiliteit).
- Houding ten opzichte van professionele normen (beroepsmatige distantie, functionele specificiteit, discretie).
- Rolopvattingen en mogelijkheden die te realiseren.
- Preferenties wat betreft soort cliënten, problematiek, hulp.
- 'Workability' en attractie van de cliënt.
- Beroep van maatschappelijk werker en andere beroepen.
- Instellingskenmerken.
- Reactie op kritiek van de cliënt.

2.1.2.7 Gelijke probleemstellingen voor cliënten en maatschappelijk werkers

In de nu volgende paragrafen 2.2 en 2.3 gaan wij in op de variabelen die in het vooronderzoek ook beproefd zijn en op basis waarvan wij de voorlopige probleemstellingen definitief hebben gemaakt. Uitgangspunt is daarbij geweest dat wij op zoek zijn naar een conceptualisering van de onderlinge wisselwerking tussen deze variabelen en hun verwachte invloed op de variatie in perceptie van verschillen in opvattingen en op de variatie in gehanteerde oordelen. Door het conceptualiseren van modellen en door de werking ervan te onderzoeken proberen wij een beredeneerde aanzet voor theorievorming te leveren.

Zoals in paragraaf 1.3.3 is vermeld willen wij dat onderzoek als een zoekproces via een soort fuikstelsel uitvoeren: van een eerste verkenning van de wisselwerking tussen variabelen tot een zo gedetailleerd mogelijke specificatie naar subgroepen en hulpverleningssituaties. Om deze vier methodologische stappen te kunnen zetten gaan wij uit van een zo volledig mogelijke spiegeling van de vraagstelling en probleemstellingen voor cliënten en maatschappelijk werkers.

2.2 PROBLEEMSTELLING VOOR PERCEPTIE VAN VERSCHILLEN IN OPVATTINGEN

2.2.1 De gekozen variabelen en hun onderlinge samenhangen

2.2.1.1 *Gelijkheid qua maatschappelijke positie en opvattingen*

In deze subparagraaf stellen wij een drietal variabelen en hun onderlinge samenhangen tegelijk aan de orde

Wij hebben in het vorige hoofdstuk de interactie tussen client en maatschappelijk werker beschouwd als een proces van informatie-uitwisseling. De informatie die tussen beiden wordt uitgewisseld — dat wat ze denken, zeggen, willen, verwachten en doen — wordt mede bepaald en ingekleurd door ieder's relevante sociale omgeving. Beider opvattingen en gedragingen worden beïnvloed door referentie aan andere mensen (groepen, sociale categorieën), aan de betrekkingen en verhoudingen die zij ten opzichte van hen innemen en aan de leef- en werksituatie zoals die uit die betrekkingen en verhoudingen voortvloeien. Zo verwachten wij — nog algemeen gesteld — dat verschillen in maatschappelijke leefsituatie en in sociale herkomst zullen samenhangen met de perceptie van verschillen in opvattingen.

De relevantie van deze objectieve verschillen en overeenkomsten in sociale achtergronden achten wij des te groter in de specifieke relatie van de beroepsmatige hulpverlener met zijn client. In hoofdstuk I hebben wij immers gezien dat de ontwikkeling van het beroep van maatschappelijk werker er toe heeft geleid dat maatschappelijk werkers sterk bepalend zijn (geweest?) voor de vaststelling van wat relevante nood en hulp is. Verschillen in maatschappelijke positie kunnen met andere woorden in specifieke situaties waarin sprake is van een relatie tussen twee structureel ongelijke posities gearticuleerd naar voren komen.

Wij zouden hier kunnen spreken van twee soorten van objectieve positionele (on)gelijkheid, een algemene en een specifieke. Zoals al is aangegeven maken wij de laatstgenoemde niet tot voorwerp van ons onderzoek. Als wij in het vervolg van deze studie spreken over 'objectieve gelijkheid' hebben wij de algemene variant voor ogen.

Wij hebben in hoofdstuk I ook gezien dat er aanwijzingen zijn dat er in hulpverleningsinteracties beslist niet alleen sprake is van een eenrichtingsverkeer. Wij hebben studies aangehaald waaruit is gebleken dat tegenover objectieve verschillen in positie spontaan en subjectief ervaren overeenkomsten kunnen staan. In het voorkomen en de werking van deze 'interpersoonlijke symmetrie' (Van den Berg, 1976) en in de samenhang daarvan met wat wij 'objectieve gelijkheid' noemen, zijn wij vooral geïnteresseerd als het gaat om een verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen. Van den Berg (1976: 12) geeft in dit verband aan dat bij die interpersoonlijke symmetrie, bij dat 't lukt' tussen

cliënt en maatschappelijk werker, een viertal factoren een rol kan spelen. In navolging van Krebs (1970) benoemt hij, van concreet naar algemeen:

a. situationele factoren (omstandigheden van tijdelijke en situationele aard); b. persoonlijkheidskenmerken; c. demografische factoren (leeftijd, geslacht, beroep); d. sociale normen (bijvoorbeeld de norm van verantwoordelijkheid en die van reciprociteit).

In het bovenstaande hebben wij de basis willen leggen voor de betekenis die wij toekennen aan de maatschappelijke positie en aan de daarmee samenhangende opvattingen van zowel cliënten als maatschappelijk werkers. Wij verwachten dat niet alleen die objectieve gelijkheid maar ook de mate waarin deze als sociale afstand is ervaren, direct en indirect een bijdrage zal leveren aan de verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen. Dat verwachten wij ook van de mate waarin ervaren sociale afstand als een relevante factor voor het verloop van de hulpverlening is aangemerkt. Wij zullen deze trits van onderling samenhangende gelijkheden nu nader uitwerken.

a Objectieve gelijkheid

In de door ons bestudeerde literatuur worden verschillen in opvattingen veelvuldig in verband gebracht met verschillen in 'social class'. Bedoeld wordt daarmee dat hulpvrager en hulpverlener een ongelijke positie innemen in een sociale rangorde die op grond van waarderingen in de samenleving wordt aangehouden. Meestal gaat het om indelingen die voornamelijk gebaseerd zijn op verschillen in opleiding, beroep en inkomen waarbij er wordt gewezen op min of meer per 'class' onderscheiden cultuurpatronen (rond voorstellingen, opvattingen, waarden en normen). In die zin benadert de term 'social class' het Nederlandse 'sociaal milieu'. Wij merken op dat de door ons geraadpleegde studies naar verhouding vaak gebaseerd zijn op een vergelijking van 'lower-class'-hulpvragers met — naar wordt aangenomen, zo lijkt het meestal — 'middle-class'-hulpverleners.

Uit deze studies komt vooral naar voren dat verschillen in 'social class' verband houden met verschillen in opvattingen over de aard en de oorzaak van de problematiek waarmee de cliënt komt en (dus) in de opvattingen en de verwachtingen over de aanpak ervan (Hollingshead en Redlich, 1958; Beck, 1962; Silverman, 1970; Rogers en Shoemaker, 1971; Perlman, 1975). Mayer en Timms (1970) schilderen de maatschappelijk werkers in hun onderzoek onder 'working class people' niet expliciet af als vertegenwoordigers van de 'middle class'. Toch beschouwen wij hun door ons al eerder besproken conclusie dat er dikwijls sprake was van een 'botsing van perspectieven' ook als een onderstreping van het belang van de variabele 'social class'.

Wij staan wat langer stil bij de studie van Rogers en Shoemaker (1971) waarop

ons na de vaststelling van de probleemstelling gewezen is. Zij betogen — op grond van talloze onderzoeken — dat één van de duidelijke principes van menselijke communicatie is dat het transport van ideeën het meest frequent voorkomt tussen een zender en een ontvanger die gelijk zijn ('alike, similar, homophilous'). Zij spreken in dit verband van 'homophily': de mate waarin paren die met elkaar interacteren in bepaalde opzichten aan elkaar gelijk zijn. Zij noemen daarbij als attributen of kenmerken: 'opvattingen, waarden, opleiding, sociale status en dergelijke' (pg. 14). Later noemen zij ook leeftijd en geslacht.

Er zijn voor dit verschijnsel volgens hen verschillende redenen aan te geven. Gelijke individuen lopen meer kans om tot dezelfde groepen te behoren, in elkaar's nabijheid te wonen, gedreven te worden door dezelfde belangen. Deze fysieke en sociale nabijheid maakt 'homophilous communication' meer waarschijnlijk. Kortom: 'Birds of a feather flock together'.

Even later wijzen zij echter ook op het verschijnsel dat zij bondig weergeven met 'When birds flock together, they become more of a feather'. Daarmee bedoelen zij, dat effectieve communicatie óók kan optreden bij 'heterophily' indien zender en ontvanger maar in staat zijn zich te verplaatsen in de rol van de ander (dat noemen zij: *empathie*).

Verderop in hun boek geven deze auteurs aan dat 'homophily' zowel het resultaat kan zijn van interactie als de basis op grond waarvan men kiest met wie men een interactie zal aangaan.

Het wil ons op grond van dit alles voorkomen dat in het begrippenpaar 'homophily/heterophily' zowel een element aanwezig is van wat wij 'objectieve gelijkheid' noemen als een element van ervaren gelijkheid ongeacht objectieve overeenkomsten of verschillen. Zoals wij onder b zullen aangeven lijkt het ons niet gewenst deze twee verschijnselen onder één noemer te brengen.

Bij andere auteurs komt naar voren dat hulpverleners lijden aan een zekere 'social class-bias' waardoor problemen van de lower class onnodig zwaar worden ingeschat. Ook die vertekening kan weer tot verschillen leiden tenzij de hulpverlener de cliënt op de lijn weet te krijgen van zijn diagnose en prognose. De kans daarop is groot omdat de hulpverlener veelal doorgaat voor deskundige en omdat mensen uit lagere milieus meestal ontzag hebben voor deskundigen en autoriteiten (Goldstein, 1971, 1973; Fischer, 1973).

Het belang van 'social class' komt ons inziens ook naar voren op grond van aanwijzingen uit allerlei onderzoek dat in het cliëntenbestand van het algemeen maatschappelijk werk de lagere sociale strata oververtegenwoordigd zijn. Op grond van vooral hun sociaal-economische positie zullen deze bevolkingscategorieën dikwijls andere problemen aanmelden dan die waar maatschappelijk werkers bij voorkeur aan werken. Bovendien zullen zij over de aard, oorzaak en oplossing van hun problemen vaak een andere opvatting hebben dan maatschappelijk werkers. Met name denken wij dan respectievelijk aan de reeds besproken

behoefte aan een meer ondersteunende en directieve benadering versus een aanbod dat getuigt van een meer 'inzicht-georiënteerde' benadering (Mayer en Timms, 1970).

In de lijn van het bovenstaande ligt overigens niet de bevinding van Beck en Jones (1973) dat de door de onderzoeker vastgestelde mate van overeenkomst in opvattingen volgens hen verrassend weinig samenhang vertoont met de sociaal-economische positie van de cliënten. De verschillen blijken in hun onderzoek niet alleen gering maar qua richting ook inconsistent. Alleen bij de aanduiding van de problematiek blijken er significante verschillen te bestaan.

Naast 'social class' denken wij bij objectieve gelijkheid met name *ook* aan *andere aspecten*. Het is vooral om die reden dat wij niet het begrip 'sociale afstand' gebruiken omdat dat meestal op verschillen in 'social class' betrokken wordt. Het is in veel sociologisch onderzoek een wijd verbreid gebruik gelijkheid en ongelijkheid tussen positiebekleders ook uit te drukken met maatschappelijk betekenisvolle categorieën als jongeren en ouderen, mannen en vrouwen, gehuwden en ongehuwden en dergelijke. Overigens worden deze categorieën veelal meer in beschrijvende dan in verklarende zin gehanteerd. Dat wij uit dit soort kenmerken toch ook een selectie maken wordt ingegeven door de volgende overweging. Wanneer in het algemeen gesproken verschillen in dit soort posities een variatie in opvattingen, normen en waarden te zien (zullen) geven, dan zijn ze wellicht in het bijzonder van belang in hulpverleningssituaties. Cliënten gaan een hulpverlening veelal niet dan na de nodige weerstanden aan en bovendien wordt er nogal eens op een vrij indringende wijze met een tot dan onbekende functionaris samengewerkt. Mogelijk dat in dit soort situaties gelijkheid en ongelijkheid van een meer dan gemiddeld belang zijn.

Perlman (1975) heeft er in dit verband op gewezen dat de wijze waarop mensen hun problemen definiëren en er mee omgaan onder meer afhankelijk is van hun socio-demografische positie. Bij Mayer en Timms (1970) vinden wij dat de categorie cliënten die hulp had gezocht bij interpersoonlijke problemen, een voorkeur had voor maatschappelijk werkers van eenzelfde leeftijd, geslacht en burgerlijke staat als die van henzelf. Deze auteurs verwijzen ook naar ander onderzoek waaruit blijkt dat deze zogenaamde 'latente identiteiten' een rol spelen in interacties, ook al wordt doorgaans aangenomen dat alleen de 'manifeste identiteiten' (bij hulpverlening: hulpvrager en hulpverlener) van belang zijn. Binnen de Nederlandse verhoudingen kan in dit verband ook de vraag rijzen in hoeverre gelijkheid en ongelijkheid in levensbeschouwelijk opzicht en politieke kleur als zogenaamde 'latente identiteiten' bij de hulpverlening van belang blijken te zijn.

Naar aanleiding van het bovenstaande willen wij *objectieve gelijkheid* als eerste onafhankelijke variabele hanteren. Wij verstaan daaronder:

— enerzijds de mate waarin de cliënt en de maatschappelijk werker (volgens de

onderzoeker) een gelijke maatschappelijke positie innemen, gelet op het feit dat beiden deel uitmaken van een aantal sociale categorieën, waarmee hun positie in een aantal opzichten kan worden bepaald (wij noemen dit de structurele component);

- anderzijds de mate waarin de cliënt en de maatschappelijk werker er in een aantal opzichten gelijke opvattingen en houdingen op nahouden die naar verwachting samenhangen met de ingenomen maatschappelijke positie (dit noemen wij de culturele component).

Wij verwachten dat objectieve gelijkheid een positieve samenhang zal laten zien met de perceptie van verschillen in opvattingen.

b Subjectieve gelijkheid

In het algemeen gesproken veronderstellen wij dat de betekenis van objectieve gelijkheid vooral van belang is omdat deze gelijkheid door betrokkene ook als zodanig zal worden onderkend en ervaren. Maar die veronderstelling hoeft niet altijd op te gaan.

Het lijkt ons daarom zinvol de vraag te stellen in hoeverre de betrokkenen over het algemeen op de hoogte zijn van de aan de orde te stellen aspecten van objectieve gelijkheid. Daarbij willen wij ook de mogelijkheid open laten dat cliënten en maatschappelijk werkers ook andere dan de genoemde aspecten van belang achten. ¹ Die laatstgenoemde mogelijkheid denken wij zelf al in een drietal opzichten te kunnen invullen.

Zo lijkt het van belang dat de hulpverlener een zekere eigen ervaring heeft met het probleem waarmee de cliënt komt. Daarmee willen wij geen absurde eisen stellen. Maar bij Mayer en Timms (1970) komt naar voren dat sommige cliënten het in hun ogen onbegrijpelijk gedrag van de maatschappelijk werker onder meer terugvoeren op diens (veronderstelde?) onbekendheid met een probleemsituatie als die van de cliënt. In de literatuur wordt in dit verband wel gewezen op de te theoretische aanpak door hulpverleners en op hun tekort aan invoelingsvermogen.

Een tweede aanvulling betreft de mogelijkheid dat hulpverleners problemen kunnen krijgen met - het normenstelsel van de cliënt in aanmerking genomen — een te grote of te geringe ruimdenkendheid ten aanzien van voor de aanpak van het probleem belangrijke kwesties.

Tenslotte kan het taalgebruik en de manier van uitdrukken een grote of geringe gelijkheid doen ervaren. Het jargon van sommige hulpverleners en het dialect als eigen taal van sommige cliënten kunnen hier als uitersten worden beschouwd.

Met het bovenstaande willen wij wijzen op het mogelijk belang van de door betrokkenen ervaren gelijkheid of verwantschap in maatschappelijk opzicht voor de perceptie van verschillen in opvatting. Wij zouden ook kunnen spreken

van een 'ervaren sociale afstand' mits daarbij maar niet alleen aan verschillen in social class wordt gedacht.

Op grond van het bovenstaande kunnen wij verwachten en gaan wij er in onze probleemstelling van uit, dat er in het algemeen gesproken sprake zal zijn van een duidelijke positieve samenhang tussen objectieve gelijkheid en de hier bedoelde subjectieve gelijkheid.

Maar het is voor ons toch ook een vraag in hoeverre in hulpverleningsinteracties objectieve gelijkheid in die mate bekend is en een rol van betekenis speelt als veelal min of meer automatisch in veel sociologisch onderzoek wordt aangenomen. Zo is het denkbaar dat in de hulpverlening maatschappelijk werkers objectieve gelijkheid en ongelijkheid minder als zodanig ervaren omdat zij in hun opleiding en beroepstraining vertrouwd zijn gemaakt met de onderkenning van de invloed die daarvan kan uitgaan.

Onder *subjectieve gelijkheid* verstaan wij:

- a. Voor de cliënt: de mate waarin de cliënt de maatschappelijk werker als gelijk aan zichzelf heeft ervaren uit een oogpunt van met name het deel uitmaken van een aantal bij objectieve gelijkheid aan de orde gestelde sociale categorieën.
- b. Voor de maatschappelijk werker: de mate waarin de maatschappelijk werker de cliënt als gelijk aan zichzelf heeft ervaren uit een oogpunt van met name het deel uitmaken van een aantal bij objectieve gelijkheid aan de orde gestelde sociale categorieën.

Wij gaan er van uit dat bij dit meer of minder subjectief gelijk zijn ook expliciet gebleken of toegeschreven opvattingen en houdingen in aanmerking zullen worden genomen.

Wij verwachten dat subjectieve gelijkheid een positieve samenhang zal vertonen met de gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp.

Eveneens verwachten wij een positieve samenhang tussen objectieve gelijkheid en subjectieve gelijkheid.

c *Stimulerende gelijkheid*

De derde onafhankelijke variabele die wij in de probleemstelling opnemen, kan beschouwd worden als een volgende onafhankelijke variabele — naast de al behandelde subjectieve gelijkheid — die wij als het ware van objectieve gelijkheid afleiden.

Het eigene van deze derde variabele — aan te duiden met stimulerende gelijkheid — is dat wij daarmee de perceptie van overeenkomsten en verschillen met name afhankelijk stellen van gelikheden die door betrokkenen als relevant voor een goed contact en voor een goed verloop van de hulpverlening worden

aangemerkt. Het gaat dan om gelijkheden die naar verwachting ofwel minder gemakkelijk leiden tot verschillen van inzicht danwel waarvan een 'stimulus' kan uitgaan om voorkomende verschillen eerder te kunnen onderkennen en bespreken.

Wij sluiten met deze verwachtingen aan bij de door Mayer en Timms (1970) gevonden voorkeur van cliënten voor maatschappelijk werkers met eenzelfde leeftijd, geslacht en burgerlijke staat als die van henzelf. Daar staat echter tegenover hun bevinding, dat sommige cliënten een 'psychologische opkikker' kregen van het feit dat zij geholpen werden door een maatschappelijk werker uit een hoger sociaal milieu.

In verband met de aandacht die in de opleiding en methodiektraining van maatschappelijk werkers wordt besteed aan de omgang met allerlei soorten cliënten, aan persoonlijkheidsvorming en aan de 'te beheersen' eigen voorkeuren van de maatschappelijk werker, verwachten wij dat maatschappelijk werkers de vragen naar 'stimulerende gelijkheid' minder vaak zullen (weten te) beantwoorden dan cliënten.

In het geval de vragen wel beantwoord worden verwachten wij om de genoemde redenen bij maatschappelijk werkers een zwakker verband met gepercipieerde verschillen aan te treffen dan bij cliënten.

Wij veronderstellen dus dat subjectieve gelijkheid — vooral via het besef, dat deze van belang is voor een goed verloop van de interactie — van invloed zal zijn op de perceptie van verschillen in opvattingen. Datzelfde verwachten wij ook van de achterliggende variabele 'objectieve gelijkheid'. Deze variabele zal zoals gesteld rechtstreeks verband houden met gepercipieerde verschillen in opvattingen. Maar zij zal daarmee naar verwachting vooral indirect samenhangen in de mate waarin zij subjectief ervaren wordt, met name gezien in het licht van een goed contact en een goed verloop van de interactie tussen cliënt en maatschappelijk werker. Dit hoeft ons inziens niet uit te sluiten dat objectieve gelijkheid ook rechtstreeks zal samenhangen met stimulerende gelijkheid.

Wij gaan dus uit van duidelijke onderlinge samenhangen tussen objectieve, subjectieve en stimulerende gelijkheid in hun uitwerking op de perceptie van verschillen in opvattingen.

Onder *stimulerende gelijkheid* verstaan wij:

- a. Voor cliënten: de mate waarin de cliënt achteraf van de mate van subjectieve gelijkheid stelt dat deze bevorderlijk is geweest voor het verloop van de hulpverlening.
- b. Voor maatschappelijk werkers: de mate waarin de maatschappelijk werker achteraf van de mate van subjectieve gelijkheid stelt dat deze bevorderlijk is geweest voor het verloop van de hulpverlening.

Wij verwachten dat:

- stimulerende gelijkheid een positieve samenhang zal vertonen met de perceptie van verschillen in opvattingen, in die zin dat veel gelijkheid tot perceptie van overeenkomsten en weinig gelijkheid tot perceptie van verschillen zal leiden;
- objectieve gelijkheid en subjectieve gelijkheid een positieve samenhang zullen vertonen met stimulerende gelijkheid.

Wij verwachten dat de indirecte samenhangen tussen objectieve en subjectieve gelijkheid enerzijds en de gepercipieerde verschillen in opvattingen anderzijds, sterker zullen zijn dan de directe samenhangen.

2.2.1.2 Probleemtypering

Uit wat tot nu toe door ons aan de orde is gesteld valt af te leiden dat de perceptie van verschillen in opvatting naar verwachting ook afhankelijk zal zijn van de soort problematiek waarmee de cliënt zich meldt bij het algemeen maatschappelijk werk. In zoverre sluiten wij met het opnemen van de variabele 'soort problematiek' aan bij eerder onderzoek. Maar evenals dat bij objectieve gelijkheid het geval is, voegen wij ook nu een aantal aspecten toe. Het geheel van door ons onderscheiden dimensies aan de problematiek van de cliënt vatten wij samen onder het verzamelbegrip 'probleemtypering'. Wij zullen dit nader toelichten.

In hoofdstuk I is al naar voren gebracht dat in het geval cliënten hulp zochten bij interpersoonlijke problemen zij over die problemen en de aanpak ervan vaak andere opvattingen hadden dan maatschappelijk werkers (Mayer en Timms, 1970). Bovendien is gebleken dat maatschappelijk werkers een voorkeur hebben voor en belang hebben bij juist dit soort problemen. Dat laatste kan er toe leiden dat de meer materiële problemen — die naar verwachting nog vrij veel zullen voorkomen als wij het cliëntenbestand in aanmerking nemen — minder aandacht krijgen van de maatschappelijk werker en/of door hem 'geherdefinieerd' worden tot (inter-)persoonlijke problemen. Uit het latere onderzoek van Rees (1978) komt dit ook duidelijk naar voren. Een mogelijke aanwijzing lijkt ons ook het eveneens al vermelde resultaat dat maatschappelijk werkers meer dan cliënten geneigd zijn de aangemelde problematiek uit te splitsen (Beck en Jones, 1973; Hamster en Vroom, 1979).

Wij verwachten dus dat de perceptie van verschillen zal toenemen *naarmate de problematiek een meer persoonlijk en/of relationeel karakter draagt*. Daarmee sluiten wij aan bij een in de wandelgangen van het welzijnswerk nogal eens impliciet te beluisteren opvatting of suggestie dat (meer) praktische of materiële problemen gemakkelijker zijn te hanteren en minder energie van de maatschappelijk werker vergen dan de (meer) als relationeel of persoonlijk te karakteriseren problemen.

Ons inziens zijn deze verschillen tussen soorten problemen niet alleen terug te voeren op de voorkeur of de kunde van de hulpverlener, maar hebben ze ook te maken met de mate waarin problemen maatschappelijk erkend zijn als aanleiding om hulp in te roepen, met het gemak waarmee ze te onderkennen zijn, en dergelijke

Wat de overige dimensies betreft gaan wij vooraf af op eigen inzicht. Daarbij laten wij ons vooral leiden door het vermoeden dat de zojuist besproken waardering van de soort problematiek kan samenhangen met het streven naar professionalisering en de daarmee gepaard gaande bijverschijnselen. Maar ook kan ze verband houden met onder meer verschillen in emotionele of technische bespreekbaarheid van problemen, verschillen in maatschappelijke acceptatie.

In hoofdstuk 1 hebben wij het onderzoek van Van de Sande (1975) aangehaald. Daaruit kwam naar voren dat de verwachtingen van cliënten met betrekking tot de hulpverlening concreter en duidelijker lijken te worden naarmate de problemen minder een persoonlijk en/of relationeel karakter dragen. Dit zal ongetwijfeld samenhangen met de onbekendheid met de werkwijze van het maatschappelijk werk in het geval van met name niet-materiele problemen. Maar het lijkt ons ook mogelijk dat sommige cliënten zich bij het maatschappelijk werk melden zonder precies te kunnen zeggen wat nu eigenlijk hun probleem is. In de karakterisering in gangbare literatuur van wat hulpverlening — zeker wat betreft de eerste fase daarvan — inhoudt, wordt verheldering van het probleem of van de probleemsituatie dan ook regelmatig genoemd.

Wij veronderstellen nu dat cliënten verschillen in *de mate waarin het probleem* waarmee ze bij aanmelding komen voor hen zelf *duidelijk is*. Zij zullen die duidelijkheid of onduidelijkheid min of meer vanzelfsprekend als het ware overdragen op de maatschappelijk werker. Wij verwachten dan ook dat de perceptie van verschillen in opvatting zal toenemen naarmate de duidelijkheid van het probleem volgens cliënten en maatschappelijk werkers minder is.

Samenhangend met en in sterke analogie aan hetgeen wij over de duidelijkheid van de aangemelde problematiek stellen, verwachten wij dat de kans op gepercipieerde verschillen in opvattingen over hulpvraag en verleende hulp zal toenemen naarmate de problematiek minder enkelvoudig is, meer als moeilijk oplosbaar wordt gezien en meer als ernstig wordt ervaren.

Bij *enkelvoudigheid van de problematiek* denken wij aan de vraag of er volgens betrokkenen sprake is van een of meer problemen en aan de mate van onderlinge samenhang in het geval van meer problemen.

De mate waarin een probleem als moeilijk oplosbaar gezien wordt drukt een andere dimensie uit. Daarmee willen wij overigens niet suggereren dat deze geheel onafhankelijk zou zijn van de soort problematiek of de duidelijkheid en enkelvoudigheid daarvan.

Datzelfde geldt ons inziens ook voor *de ervaren ernst van de problematiek*.

Onze gedachtengang bij de betekenis van de mate van oplosbaarheid is de volgende. Naarmate problemen als moeilijker oplosbaar worden beschouwd zullen de oplossingsmogelijkheden steeds minder vanzelfsprekend zijn en zal er een groter appèl worden gedaan op de inzet van cliënt en maatschappelijk werker. Dat zou de kans op de perceptie van meer verschillen kunnen doen toenemen. Een dergelijke gedachtengang volgen wij ook ten aanzien van de betekenis van de ervaren ernst van de problematiek.

Onder *probleemtypering* verstaan wij:

- a. Voor cliënten: de karakterisering door de cliënt van de problematiek waarmee hij zich meldde, naar: haar meer of minder persoonlijke en/of relationele karakter, de mate waarin de problematiek volgens hem duidelijk, enkelvoudig en oplosbaar was en door hem als ernstig werd ervaren.
- b. Voor maatschappelijk werkers: de karakterisering door de maatschappelijk werker van de problematiek waarmee de cliënt zich meldde, naar: haar meer of minder persoonlijke en/of relationele karakter, de mate waarin de problematiek volgens de maatschappelijk werker duidelijk, enkelvoudig en oplosbaar was en de mate waarin de cliënt volgens de maatschappelijk werker de problematiek als ernstig ervoer.

Er is dus sprake van vijf onderscheiden dimensies waarvan wij aannemen dat deze niet geheel onafhankelijk van elkaar zullen zijn, zonder dat wij vooralsnog duidelijke verwachtingen hebben over de aard van mogelijke onderlinge samenhangen. Volledigheidshalve merken wij nog op dat deze karakterisering van de problematiek dus betrekking hebben op de hulpvraag zoals cliënt die bij aanmelding binnenbracht.

Wij verwachten dat de aan probleemtypering onderscheiden dimensies een positieve samenhang zullen vertonen met de perceptie van verschillen in opvattingen, in de zin zoals hierboven telkens is aangegeven.

Eveneens verwachten wij dat van 'probleemtypering' ook indirect een invloed zal uitgaan op de afhankelijke variabele en wel via 'stimulerende gelijkheid'. De achterliggende idee daarbij is vooral dat naarmate de problematiek moeilijker, minder duidelijk enzovoorts is er als regel in toenemende mate een beroep gedaan zal worden op een persoonlijke involvering en 'investering' in de interactie. Des te meer stimulans zal er dan uitgaan van subjectieve gelijkheid.

2.2.1.3 Hulpveraring en aantal hulpverleningscontacten

Met de keuze van deze laatste twee variabelen die naar verwachting verband houden met de mate van gepercipieerde verschillen kunnen wij niet steunen op aanwijzingen gebaseerd op theorie of eerder onderzoek. Wij gaan hierbij alleen af op eigen inzichten.

Wij roepen daarvoor in herinnering hoe weinig zichtbaar de inhoud en werkwijze van het algemeen maatschappelijk werk is voor het publiek en hoe relatief onbekend cliënten dikwijls daarmee zijn. Op grond daarvan is te verwachten dat de mate waarin cliënten reeds enige ervaring hebben met het inroepen van de hulp van het maatschappelijk werk van invloed zal zijn op de perceptie van verschillen. Immers, cliënten met al enige ervaring zullen ongelijkheden en de daarmee naar verwachting verhoogde kans op uiteenlopende opvattingen over hulpvraag en verleende hulp eerder onderkennen, bespreekbaar maken en/of overeenkomstig hun eigen doelstelling weten te hanteren. Ook is denkbaar dat men naar aanleiding van vroegere ervaringen zijn eigen opvattingen en verwachtingen (wat meer) heeft bijgesteld in de richting van die van de maatschappelijk werker.

De hier bedoelde ervaring met hulpverlening kan direct of indirect (bijvoorbeeld via kennissen of familie) verkregen zijn en kan het algemeen maatschappelijk werk of andere werksoorten betreffen. Wij hebben in hoofdstuk 1 al vermeld dat uit later onderzoek blijkt dat deze veronderstellingen kloppen. Wij verwijzen hierbij naar het onderzoek van Rees (1978) en vooral naar het door De Swaan e a (1979) benoemde verschijnsel van 'protoprofessionalisering'.

Voor maatschappelijk werkers verwachten wij eveneens dat hun mate van ervaring met hulpverlening verband zal houden met hun perceptie van verschillen in opvattingen. Van maatschappelijk werkers met meer ervaring veronderstellen wij dat zij meer alert zijn geworden voor mogelijk te verwachten verschillen in opvattingen. In overeenstemming met het centrale motto voor hulpverlening — te weten 'help to help yourself' — zullen deze maatschappelijk werkers zich minder door hun eigen opvattingen laten leiden dan collega's met minder ervaring.

Onder *hulpervaring* verstaan wij

- a Voor cliënten: de mate van reeds aanwezige ervaring van de cliënt met het inroepen van hulp bij instanties voor maatschappelijk werk.
- b Voor maatschappelijk werkers: de mate van reeds aanwezige ervaring met het verlenen van hulp als maatschappelijk werker.

Wij verwachten dus een positieve samenhang aan te treffen tussen hulpervaring en de perceptie van verschillen in opvattingen over hulpvraag en verleende hulp. Maar dan wel in die zin dat meer of minder ervaring tot perceptie van minder of meer verschillen aanleiding zal geven.

Daarnaast gaan wij ook uit van een samenhang tussen hulpervaring enerzijds en 'probleemtypering' en 'stimulerende gelijkheid' anderzijds. Onze gedachtengangen hierbij zijn de volgende:

Naarmate cliënten meer hulpervaring hebben zullen zij meer kansen hebben

gehad om meer 'geprototopprofessionaliseerd' te raken. Des te meer zullen zij er op voorbereid zijn of er zich bij hebben neergelegd dat de hulpverlener is en handelt zoals hij is en handelt. Zij zullen als het ware minder snel ongelijkheid zien en/of oproepen dan cliënten met geen of minder ervaring.

Voor maatschappelijk werkers zou iets dergelijks kunnen gelden: hoe meer hulpvervaring zij hebben des te minder 'last' zullen zij hebben van eventuele ongelijkheden en des te meer kans dat zij relatief veel stimulerende gelijkheid hebben ervaren.

De verwachte relatie tussen hulpvervaring en probleemypering kunnen wij minder duidelijk onderbouwen.

Wij baseren deze verwachting voor maatschappelijk werkers op de uit het intakebeleid af te leiden aanwijzing dat de moeilijkere gevallen worden toegewezen aan maatschappelijk werkers met meer ervaring.

Met betrekking tot de cliënten veronderstellen wij dat degenen die nog geen hulpvervaring hebben als regel minder 'zware' problematiek zullen inbrengen dan degenen die al veel hulpvervaring hebben opgedaan. Als deze laatstgenoemden terugkomen zal naar verwachting hun problematiek vaak moeilijker zijn, omdat zij inmiddels geleerd hebben de eenvoudige problemen — dat is veelal de gedachte in het maatschappelijk werk — zelf op te lossen. Tegen deze laatste gedachtengang is in te brengen dat er soms op gewezen wordt dat er een categorie cliënten is die het contact met de hulpverlener rekt of aanhoudt vanuit een behoefte aan sociaal contact (een soort 'praatpaal-functie'). Bij een onderzoek onder beëindigde hulpverleningsgevallen zal deze tegenwerping wellicht van minder belang zijn.

De laatste onafhankelijke variabele, het aantal hulpverleningscontacten, voeren wij op vanuit de veronderstelling dat het onderkennen, bespreekbaar maken en mogelijk bijstellen van uiteenlopende opvattingen over hulpvraag en verleende hulp meer kans krijgt naarmate de hulpverlening vordert; ofwel naarmate het aantal contacten tussen cliënt en maatschappelijk werker toeneemt. Hieruit volgen twee dingen.

Allereerst hanteren wij deze variabele alleen bij het model ter verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp.

En op de tweede plaats leidt bovenstaande veronderstelling tot de verwachting dat cliënten en maatschappelijk werkers ten aanzien van de hulpvraag meer verschillen in opvatting bij elkaar zullen waarnemen dan ten aanzien van de verleende hulp.

Toename van het aantal contacten zal nogal eens samengaan met een langere duur van de hulp, maar het zal duidelijk zijn dat dit niet altijd het geval is. Zo zullen beide samenhangen met de soort problematiek, maar een moeilijk probleem kan zoveel contacten in een korte tijdsperiode vergen dat de duur van zo'n

hulpverlening niet hoeft te verschillen van die hulp, die nodig is om met weinig contacten een relatief eenvoudige problematiek op te lossen. De relatief lange duur in het laatste geval kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door het moeten wachten op reacties van andere instanties (bijvoorbeeld huisvesting, WAO-keuringen, en dergelijke).

Op grond van de grotere ondubbelzinnigheid geven wij dan ook de voorkeur aan het aantal hulpverleningscontacten als onafhankelijke variabele.

In tweede instantie is te denken aan een combinatie van de looptijd van de hulpverlening met het aantal contacten, aan te duiden met de 'intensiteit' van de verleende hulp.

Onder *aantal hulpverleningscontacten* verstaan wij het aantal contacten dat er vanaf het begin tot en met het einde van de hulpverlening tussen de cliënt en de maatschappelijk werker in functie van de aanpak van het probleem is geweest.

Naast de verwachting dat 'aantal hulpverleningscontacten' positief zal samenhangen met de perceptie van verschillen over de verleende hulp, verwachten wij ook een positieve samenhang tussen deze beide onafhankelijke variabelen en 'stimulerende gelijkheid'. De gedachte hierbij is dat een langere kennismaking als regel de kans zal verhogen dat subjectieve gelijkheid als bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening zal worden aangemerkt.

Tenslotte verwachten wij dat het aantal hulpverleningscontacten op haar beurt afhankelijk zal zijn van 'probleemtypering': hoe 'zwaarder' de problematiek, des te meer contacten er nodig zullen zijn.

2.2.2 Modellen voor perceptie van verschillen in opvattingen

In het voorafgaande hebben wij een verantwoording gegeven van de geselecteerde onafhankelijke variabelen ter verklaring van de waargenomen overeenkomsten en verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Daarbij is niet alleen ingegaan op de betekenis van iedere onafhankelijke variabele afzonderlijk, maar is ook aandacht besteed aan invloeden die kunnen uitgaan van mogelijke samenhangen tussen sommige onafhankelijke variabelen. Wanneer wij de besproken samenhangen hierna samenvattend in beeld brengen dan blijkt dat er sprake is van twee vrijwel gelijke conceptuele modellen.⁴

De modellen verschillen alleen hierin dat ter verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag de variabele 'aantal hulpverleningscontacten' niet is opgenomen, terwijl dit wel het geval is als het gaat om de verleende hulp.

Beide modellen zijn onvolledig in zoverre wij niet alle denkbare pijlen trekken. Dat betekent dat wij in een aantal gevallen geen of een onvoldoende eenduidige argumentatie voorhanden hebben om tot een duidelijke verwachting over causale samenhang te kunnen besluiten.

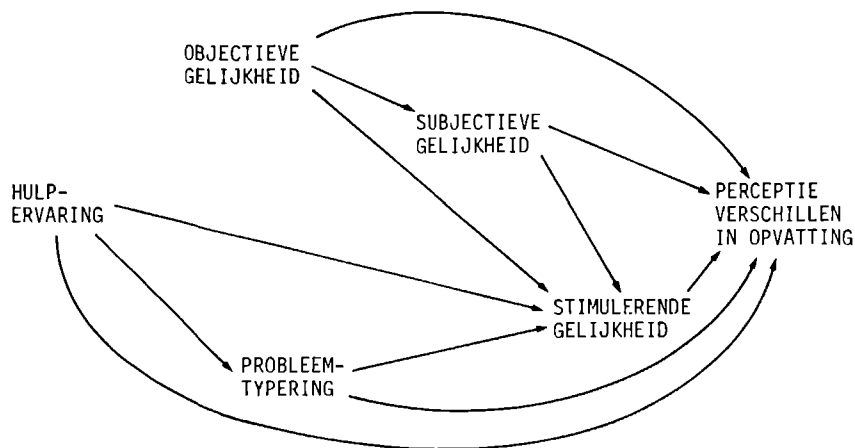
De gepresenteerde modellen beschouwen wij als neerslag van aanzetten tot een voorlopige theorievorming; wij beschikken niet over aanwijzingen van alternatieve theorieën die ons op het spoor van andere modellen zouden moeten zetten.

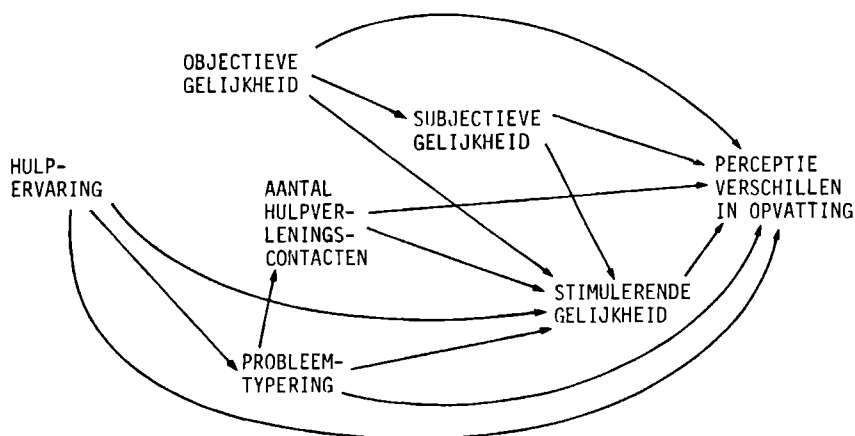
De theoretisch-inhoudelijke modellen zullen wij confronteren met de empirie met behulp van formele aan de statistiek en wiskunde ontleende systemen. Wij zijn bij het opstellen van de verwachtingen over de besproken samenhangen uitgegaan van zogenaamde lineaire verbanden. Dat wil zeggen dat verwacht wordt dat het verband tussen twee variabelen is weer te geven door een rechte lijn. Stijging of daling van klasse 1 tot klasse n op de ene variabele geeft in dat geval steeds een evenredige toe- of afname van klasse 1 tot klasse n op de andere variabele te zien.

De relaties tussen de variabelen kunnen grafisch worden weergegeven als in *figuur 1*.

Figuur 1 Modellen voor de bestudering van achtergronden van de perceptie van verschillen en opvattingen

DE HULPVRAAG:





2.2.3 *Verschillen tussen naar problematiek onderscheiden deelgroepen*

Tot nu toe zijn wij bij de selectie van de onafhankelijke variabelen en bij de aanduiding van hun veronderstelde directe en indirecte invloeden er van uit gegaan dat de geformuleerde probleemstelling van toepassing zal zijn ongeacht de soort problematiek. Daarbij is via de variabele 'probleemtypering' wel tot uitdrukking gebracht dat de variatie in gepercipieerde verschillen direct en indirect mede afhankelijk zal zijn van de soort problematiek.

Waar wij nu vervolgens aandacht voor vragen is het volgende. Het is mogelijk dat de werking van de opgestelde modellen en de invloed van de onafhankelijke variabelen duidelijker naar voren zal komen in het geval er sprake is van relationele problemen dan wanneer er alleen hulp wordt ingeroepen bij niet-relationele problemen. Wij baseren deze verwachting met name op het onderzoek van Mayer en Timms (1970). Zij constateerden juist in het geval cliënten hulp zochten bij interpersoonlijke problemen een 'botsing van perspectieven' tussen cliënten en maatschappelijk werkers.

Het bestuderen van de zojuist geopperde mogelijkheid impliceert dat er twee naar de soort problematiek onderscheiden deelgroepen worden geconstrueerd. Ook zullen de gepresenteerde modellen in zoverre gewijzigd moeten worden dat de variabele 'probleemtypering' daaruit wordt verwijderd.

Het is zaak de hiermee gegeven twee soorten vraagstellingen goed uit elkaar te houden. Tot nog toe ging het om de werking van de opgestelde modellen voor de totale groepen cliënten en maatschappelijk werkers als in die modellen onder meer de soort problematiek als een van de (continue) variabelen is opgenomen.

Nu stellen wij daarnaast aan de orde: de onderscheiden werking van de opgestelde modellen als van die totale groepen telkens twee, naar soort problematiek bezien enigszins extreme, deelgroepen worden afgesplitst.

2.3 PROBLEEMSTELLING VOOR OORDELEN OVER DE VERLEENDE HULP

2.3.1 De gekozen variabelen en hun onderlinge samenhangen

2.3.1.1 Perceptie van verschillen in opvattingen

De keuze van deze primaire onafhankelijke variabele hebben wij in het voorafgaande al enigermate verantwoord. Het gaat hier om de vraag naar de betekenis van de afhankelijke variabele uit de eerste deelstudie voor de verklaring van de afhankelijke variabele uit de tweede deelstudie. Wij verwachten dat de mate van positieve beoordeling van de verleende hulp zal toenemen of afnemen naarmate de gepercipieerde verschillen in opvattingen kleiner respectievelijk groter zijn. Deze verwachting sluit aan bij de conclusie van Mayer en Timms (1970) dat cliënten met interpersoonlijke problemen ontevreden waren als de maatschappelijk werker vanuit andere perspectieven opereerde. Ook Lishman (1978) concludeert tot een dergelijke samenhang. Mayer en Timms concluderen verder dat de cliënt tevreden was over de hulpverlening als de cliënt er terecht vanuit ging dat de maatschappelijk werker dezelfde opvattingen had. Beck en Jones (1973, 1974) stoten in hun onderzoek ook op de relevantie van verschillen van inzicht tussen cliënten en maatschappelijk werkers.

Wij willen niet ontkennen dat de mate van de hier besproken samenhang mede afhankelijk zal kunnen zijn van bijvoorbeeld de juistheid van de perceptie, de mate waarin de maatschappelijk werker zijn stempel drukt op de verleende hulp of van de aard van de problematiek. Op deze vragen zal in de analyse van hulpverleningsparen nader worden ingegaan.

Nu gaat het er ons allereerst om aanwijzingen te krijgen voor de verwachting dat de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp — een naar wij vermoeden daarop gebaseerde houding — van invloed zal zijn op de mate waarin men de verleende hulp afgestemd acht op de hulpvraag.

Bij het in dit verband gebruik maken van de perceptie van verschillen over de hulpvraag zal aan het volgende gedacht moeten worden. Wij dienen er rekening mee te houden dat aanvankelijk waargenomen verschillen in opvatting tijdens het verdere verloop van de hulpverlening afgezwakt of verdwenen kunnen zijn. De opvatting over de hulpvraag bij aanmelding kan immers volgens de cliënt en/of de maatschappelijk werker bijgesteld zijn.

Alhoewel wij primair geïnteresseerd zijn in de betekenis van de perceptie van verschillen in opvattingen, verwachten wij een grotere invloed van een tweetal variabelen dat betrekking heeft op de persoon en het optreden van de hulpverlener. Wij komen hier vooral op naar aanleiding van de vele en systematische aanwijzingen die daarvoor in de literatuur zijn te vinden.

In hoofdstuk 1 en 2 is al diverse keren gewezen op het belang van de wijze waarop de hulpverlener zijn rol vervult, vooral voor het gaande houden van de hulpverleningsrelatie en voor het bereiken van goede resultaten.

In het bijzonder is daarbij het onderscheid tussen 'instrumental' of 'task leadership' enerzijds en 'social' of 'expressive leadership' anderzijds naar voren gekomen. Er is op gewezen dat er tussen beide rolaspecten een zekere ambivalentie zal bestaan. De hulpverlener moet als het ware in de hulpverlening als interactief proces balanceren tussen beide (Thompson, 1962, Berting en De Sitter, 1969, Goldstein, 1971, Reid en Epstein, 1972, Rosen, 1972, Fischer, 1973).

In paragraaf 2.1.2.6 hebben wij aangegeven dat een verkenning door middel van een vooronderzoek ons genoodzaakt heeft af te zien van het opnemen van 'instrumental leadership' in de probleemstelling. Dat betekent in dit verband dat wij in de probleemstelling de nadruk leggen op hulpverlening als een sociaal-emotionele transactie. Dat wil zeggen dat in en door een relatie met de maatschappelijk werker de client wordt geholpen bij het vinden van een oplossing voor zijn probleem. Het betekent ook dat emoties, gevoelens en houdingen met betrekking tot het probleem in de focus van de interactie staan (Van der Vegt, 1966).

In een groot aantal studies op het terrein van het maatschappelijk werk wordt gewezen op het belang van een goede 'relatie'. Nader beschouwd gaat het hier om een verscheidenheid van kwaliteiten waaraan een hulpverlener moet voldoen. Hoewel niet altijd even duidelijk onderscheiden, lijken zich daarbinnen twee hoofddimensies af te tekenen: persoonlijke kwaliteiten van de hulpverlener en zijn (getoonde) kwaliteiten ter behartiging van sociaal-emotionele aspecten van de interactie. Bij deze laatstgenoemde dimensie komt onder meer naar voren: de hulpverlener moet begrip tonen, emotioneel toegankelijk zijn, je op je gemak stellen, responsief zijn, en dergelijke (Reid en Epstein, 1972, Beck en Jones, 1973, Heichener, 1973, McKay e a., 1973, Barker, 1975).

Meer lijn in de verscheidenheid menen wij vooral te kunnen aanbrengen op grond van nog talrijker studies over dit onderwerp op het terrein van de psychotherapie. Met name vanuit de Rogeriaanse school is er sprake van een traditie van onderzoek naar de betekenis van therapeutische vaardigheden van de hulpverlener voor de effectiviteit van de hulp. Dit heeft geleid tot omvangrijk en

cumulatief onderzoek waarover ook overzichtsstudies bestaan. Op twee daarvan gaan wij nu nader in.

Goldstein (1971) constateert dat eigenlijk iedereen het er wel over eens is dat 'de psychotherapeutische relatie' één van de belangrijkste ingrediënten van psychotherapie is, maar deze term wordt zeer uiteenlopend geconceptualiseerd en geoperationaliseerd. Hij spreekt liever van 'interpersonal attraction' die betrekking kan hebben op overeenkomst in: rol- en prognostische verwachtingen; opvattingen over wie in welke mate verantwoordelijk is voor de gewenste resultaten; psychologische oriëntaties; attitudes; compatibiliteit. Deze 'interpersonal attraction' beschouwt hij als de katalysator ('potentiator') om tot goede resultaten te komen. Mede gelet op de ons in de vraagstelling en de naar aanleiding van het vooronderzoek opgelegde beperkingen besteden wij nu alleen aandacht aan wat Goldstein 'compatibility' noemt. Elders in zijn boek spreekt hij over 'interpersonal compatibility'.

Deze sociaal-psychologische verenigbaarheid is bij hem een mengeling van persoonlijkheidstrekken/persoonskenmerken en 'interpersonal needs'. In navolging van anderen onderscheidt hij bij dat laatste drie behoeften: de behoefte aan 'inclusion' (het vestigen en handhaven van een bevredigende relatie met een ander met het oog op interactie en verbondenheid), de behoefte aan 'control' (idem, met het oog op het hanteren van macht en besluitvorming) en de behoefte aan 'affection' (idem, met het oog op vriendschap en affectie).

Garfield (1971) wijst er bij de behandeling van de vraag naar de determinanten van de effectiviteit van verleende hulp op dat uit allerlei onderzoek blijkt dat aan persoonlijkheidskenmerken van de hulpverlener een wisselende betekenis wordt toegekend. Van wat meer belang lijkt het 'social leadership' van de hulpverlener, vooral in de interactieve betekenis ervan. Zo stelt bijvoorbeeld een 'goede cliënt' de hulpverlener meer in staat dat 'social leadership' te laten blijken.

Tegen de achtergrond van het bovenstaande besluiten wij de invloed na te gaan van enerzijds de eerste indruk die van de persoon van de maatschappelijk werker uitging en anderzijds van het 'social leadership' van de maatschappelijk werker.

Wij verwachten dat de oordelen positiever zullen uitvallen naarmate die eerste indruk positiever was en naarmate er meer 'social leadership' is ervaren. Bovendien verwachten wij dat de eerstgenoemde variabele een positieve samenhang zal vertonen met de tweede. De gedachtengang daarbij is dat een positieve eerste indruk over de persoon van de maatschappelijk werker verhoogde kansen geeft op een demonstratie van (bij de hulpverlener) en een ontvankelijkheid voor, onderkenning van 'social leadership' (bij de cliënt).

Onder type persoon van de maatschappelijk werker verstaan wij:

- a. Voor cliënten: de meer of minder positieve indruk die de cliënt bij de eerste contactlegging kreeg over de persoon van de maatschappelijk werker.
- b. Voor maatschappelijk werkers: de meer of minder positieve indruk van de

maatschappelijk werker over hoe hij bij de eerste contactlegging bij de cliënt als persoon is overgekomen.

Zoals wij verderop nog nader zullen verantwoorden beperken wij ons dus tot het type persoon van de maatschappelijk werker en laten wij de persoon van de cliënt buiten beschouwing. Bij deze variabele gaat het dus vooral om de persoonlijke attractie van de hulpverlener, een aantrekkelijkheid op het eerste gezicht. Daarmee willen wij vooral het belang van een persoonlijk 'klikken' of van een ervaren geringe persoonlijke afstand benadrukken.

Wij beschouwen dit als een nog algemeen kenmerk dat in principe nog niets zegt over de interpersoonlijke vaardigheden van de maatschappelijk werker waarvan bij 'optreden maatschappelijk werker' sprake is. Maar zoals wij nog zullen aangeven betekent dit ons inziens niet dat het ene het andere niet zal beïnvloeden.

Bij de variabele 'type persoon maatschappelijk werker' denken wij met name aan de eerder genoemde persoonlijkheidskenmerken zoals die door Van den Berg (1976) in het kader van interpersoonlijke symmetrie vermeld zijn. Wij verwijzen in dit verband ook naar een studie van Gottesfeld (1965) waaruit bleek dat jeugdige delinquenten in de hulpverlener vooral een surrogaat-ouder zochten.

Onder optreden van de maatschappelijk werker verstaan wij:

- a. Voor cliënten: de mate waarin het handelen en de houding van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening bij de cliënt zijn overgekomen als uiting van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener.
- b. Voor maatschappelijk werkers: de indruk van de maatschappelijk werker over de mate waarin zijn handelen en houding tijdens de hulpverlening bij de cliënt zijn overgekomen als uiting van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener.

Bij maatschappelijk werkers gaat het ons niet om de vraag hoe zij zichzelf qua 'social leader' in dit hulpverleningsgeval percipiëren maar om hun indruk hoe zij als zodanig bij deze cliënt zullen zijn overgekomen. Eenzelfde beperking hebben wij aangelegd bij de vorige variabele. Wij doen dit om in een later stadium van ons onderzoek zoveel mogelijk de percepties van cliënten en maatschappelijk werkers per hulpverleningspaar te kunnen vergelijken.

Bij 'optreden' gaat het wat betreft de genoemde interpersoonlijke vaardigheden dus vooral om de taak van de maatschappelijk werker de sociaal-emotionele aspecten van de relatie met de cliënt goed te behartigen. Een soort 'relatie-vaardigheid' als wij het iets meer instrumenteel zouden willen typeren.

In onderzoek over 'social leadership' van hulpverleners op het terrein van de psychotherapie komen telkens drie dimensies als een vrij constante kern terug (Barrett-Lennard, 1962; Goldstein, 1971; Truax en Mitchel, 1971; Lietaer, 1974

en 1976). Die dimensies zijn: 'empathie' (het aanvoelen van de beleavingswereld van de cliënt, de accuraatheid van dat aanvoelen en de communicatie daarover), 'echtheid/waarachtigheid' (de bereidheid van de maatschappelijk werker zich aan zijn cliënt te tonen zoals hij werkelijk is) en 'warmte' ('non-possessive warmth', dit is vooral de waardering van de maatschappelijk werker voor de cliënt, de mate waarin hij er graag contact mee heeft, zich voor hem inzet en gelooft in diens mogelijkheden).

Truax en Mitchel (1971) geven aan dat het zowel persoonskenmerken als aan te leren persoonlijke vaardigheden zijn die niet zijn voorbehouden aan professionals. Daarbij moeten 'warmte' en 'echtheid' vooral opgevat worden als voorwaarden voor de empathie als therapeutisch instrument.

Rosen (1972) haalt het werk van Truax en Mitchel niet aan, maar wij hebben de indruk dat de 'stimulus-response congruence' en de 'content relevance' van Rosen vrijwel hetzelfde aangeeft als 'empathie' bij Truax en Mitchel.

Zoals al is opgemerkt laten wij het type persoon van de cliënt in onze probleemstelling buiten beschouwing. De eerste reden daarvoor is dat ervaringen met het vooronderzoek ons hebben gedwongen om de probleemstelling drastisch in te perken.

Maar de tweede reden is dat wij ons mede op grond van dit zelfde vooronderzoek hebben afgevraagd of wij geen problemen krijgen met de geldigheid van de antwoorden. Omdat maatschappelijk werkers geacht worden met verschillende typen personen te kunnen werken, valt te verwachten dat in de antwoorden op de hier bedoelde vragen nogal eens zal doorklinken dat de vragen niet relevant zijn, danwel dat dit aspect in de hulpverlening geen rol mag spelen. Wij vinden voor deze gedachtengang steun in het onderzoek van Stikker van Van Gelder (1980) waaruit naar voren komt dat maatschappelijk werkers meestal in diagnostische termen over hun cliënten spreken en dat de meeste cliënten weinig of niets vertellen over hun eigen optreden in de hulpverlening.

Dat wij verwachten dat maatschappelijk werkers wel een indruk kunnen geven over hoe zij in hun optreden en als persoon bij de cliënt (zullen) zijn overgekomen, baseren wij vooral op het gegeven dat maatschappelijk werkers geleerd wordt te reflecteren op hun eigen functioneren. Deze verwachting wordt door het onderzoek van Stikker en Van Gelder bevestigd: maatschappelijk werkers bleken over deze kwesties vaak een goed beeld te hebben.

2.3.1.3 Algemene tevredenheid

Deze laatste onafhankelijke variabele voeren wij met name op naar aanleiding van de op het eerste gezicht wat merkwaardige bevinding uit studies over tevredenheid met de hulpverlening. Het blijkt namelijk dat de tevredenheid van hulpverleners en vooral van hulpvragers over de verleende hulp over het algemeen nogal groot is (bijvoorbeeld: Reid en Epstein, 1972). Trouwens bij vrijwel

ieder sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar tevredenheid over allerlei aangelegenheden komt vrijwel steeds een percentage van 70 a 80 procent tevreden uit de bus. Wij achten deze resultaten met betrekking tot hulpverleningsstudies merkwaardig omdat de kans op verschillen van inzichten, het niet voldoende bereiken van een oplossing en dergelijke, meer ontevredenheid zou doen verwachten.

Voor deze discrepantie tussen verwachte en feitelijke tevredenheid zijn verschillende verklaringen mogelijk. Zo is in het voorgaande al naar voren gekomen dat men in zijn waardering van de verleende hulp niet alleen afgaat op het bereikte maar ook op de wijze waarop of de sfeer waarin de hulpverlening is verlopen. Uit het recente onderzoek van Stikker en Van Gelder (1980), komt bovendien naar voren dat maatschappelijk werkers meer resultaat-gericht zijn dan cliënten. Voor beide categorieën blijkt verder te gelden dat er meer nadruk wordt gelegd op de waardering voor de wijze van werken naarmate er minder bereikt is met de hulpverlening. Een mogelijke verklaring is ook dat 'tevredenheid' in de meeste studies zeer globaal gemeten wordt zodat misschien nog weinig inzicht wordt verkregen in het oordeel over specifieke onderdelen van de hulpverlening (Bergin, 1971).

Interessant is ook de kritiek van De Swaan (1972) op studies over de tevredenheid van arbeiders met hun arbeidsomstandigheden. Volgens deze auteur behoeven veel onderzoekers zich niet te verbazen over de geconstateerde grote mate van tevredenheid als ze zich bezinnen op de geldigheid van hun waarnemingen. Een van de critiekpunten van De Swaan is dat de ondervraagde arbeiders de vraag naar tevredenheid eerder verstaan als een vraag naar hun vermogen — dus een oordeel over zichzelf — zich te schikken in een door hen zelf bewerkt lot, dan als een vraag in hoeverre hun werk tegemoet komt aan eigen wensen en verwachtingen.

Wij willen deze laatstgenoemde opvatting koppelen aan de mogelijkheid waarop af en toe in de literatuur wordt gewezen (Reid en Epstein, 1972). Er is op gewezen dat tevredenheid over (aspecten van) de hulpverlening in sterke mate is terug te voeren op een meer algemene tevredenheid, een soort 'halo-effect' (Reid en Epstein, 1972). De mate waarin men tevreden is met, zich schikt in zijn lot wat betreft een aantal belangrijke algemene facetten van zijn leefsituatie, zou in die gedachtengang ook kunnen 'uitstralen' naar het oordeel over de hulpverlening.

Bij deze laatste variabele spreken wij als verwachting uit dat de mate van algemene tevredenheid een positieve samenhang zal vertonen met de mate van positieve beoordeling.

Wij verwachten verder dat — op min of meer analoge wijze — de mate van algemene tevredenheid een positief verband te zien zal geven met 'type persoon' en 'optreden'. Juist vanwege de gesignaleerde 'halo-werking' zou 'algemene tevredenheid' op te vatten zijn als een achterliggende variabele.

Onder 'algemene tevredenheid' verstaan wij:

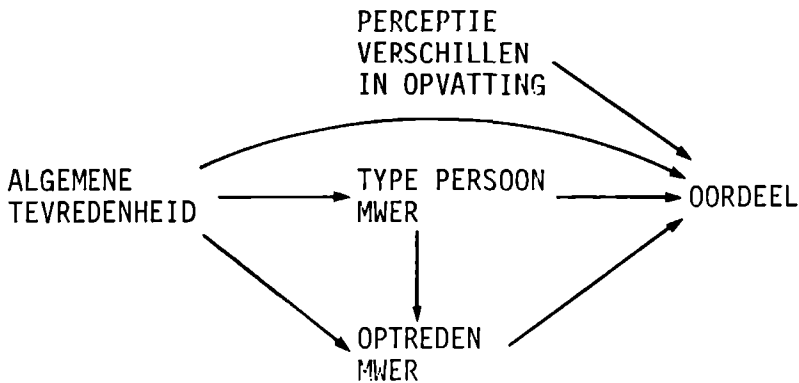
- a. Voor cliënten: de mate waarin de cliënt voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn leefsituatie.
- b. Voor maatschappelijk werkers: de mate waarin de maatschappelijk werker voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn leefsituatie.

Wij pretenderen met deze variabele overigens niet meer dan het verkrijgen van een eerste indruk over de mogelijke invloed van iets dat kan verwijzen naar een 'voldaan in het leven staan'.

2.3.2 Model voor oordelen

De hierboven besproken verbanden tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele alsmede die tussen de onafhankelijke variabelen onderling kunnen wij met *figuur 2* grafisch weergeven.

Figuur 2 Model voor de bestudering van achtergronden van oordelen



Ook nu zijn niet alle denkbare pijlen getrokken omdat wij niet in alle gevallen op basis van literatuur, eerder onderzoek of eigen inzichten konden besluiten tot een duidelijke argumentatie in de richting van verwachte causale samenhangen. Evenals dit bij de eerste deelstudie het geval is, gaan wij ook hier uit van de assumptie van lineaire verbanden.

2.3.3 Verschillen tussen naar problematiek onderscheiden deelgroepen?

Het bovenstaande model ter verklaring van de sterkte en omvang van (positieve) oordelen heeft in onze gedachtengang tot nu toe betrekking op de totale

onderzoeksgroepen, dus op hulpverleningsgevallen waarin in principe allerlei soorten problematiek aan de orde kunnen zijn. Bij de conceptualisering van de probleemstelling ter verklaring van gepercipieerde verschillen in opvattingen hebben wij in paragraaf 2.2.3 de verwachting uitgesproken dat er een differentiatie mogelijk zal zijn naargelang de soort problematiek. Wij wezen immers op de mogelijkheid dat de werking van het model en de invloed van de onafhankelijke variabelen duidelijker naar voren zal komen in het geval van relationele dan in het geval van niet-relationele problemen.

In hoofdstuk 1 is gewezen op de ontwikkeling volgens welke het maatschappelijk werk zich te eenzijdig op immateriele problematiek is gaan concentreren. En ook hebben wij Rees (1978) aangehaald die wijst op de voorkeur van maatschappelijk werkers voor problemen die het opbouwen van een goede relatie vergen. Hamster en Vroom (1979) komen naar aanleiding van hun onderzoek tot de uitspraak dat een goede verstandhouding tussen client en maatschappelijk werker onontbeerlijk lijkt om resultaten te boeken, waarschijnlijk vooral — en daar gaat het ons hier om — daar waar het meer persoonlijke zaken betreft.

Deze gegevens en aanwijzingen zouden kunnen leiden tot de verwachting dat er een samenhang zal bestaan tussen de soort problematiek en de mate van positieve beoordeling. Maar daarmee is nog niet gezegd dat de werking van het model en de invloed van de onafhankelijke variabelen ter verklaring van de mate van positieve beoordeling anders zal uitpakken naargelang er sprake is van naar soort problematiek onderscheiden deelgroepen. Zolang wij nog geen feitelijk inzicht hebben in de betekenis van de deelgroepen in de eerste deelstudie, wagen wij ons (nog) niet aan het uitspreken van een verwachting over de mogelijk onderscheiden relevantie van de probleemstelling voor de verklaring van de oordelen in beide deelgroepen.

2.4 KOPPELING VAN BEIDE PROBLEEMSTELLINGEN

Tijdens het conceptualiseren van de hiervoor besproken twee afzonderlijke definitieve probleemstellingen hebben wij ons voortdurend de vraag gesteld in hoeverre beide als het ware in elkaar te schuiven zijn. Als dat zo zou zijn dan zou er sprake zijn van gemeenschappelijke variabelen en samenhangen ter verklaring van beide te bestuderen verschijnselen en zou met name ook de uitvoering van de analyse sterk te vereenvoudigen zijn. Nu zijn wij een dergelijke vraagstelling naar de mogelijkheid van een koppeling nog niet eerder op het spoor gekomen. In zoverre er zeer weinig tot geen studies zijn over de perceptie van verschillen in opvatting kan dat ook niet verbazen. Al helemaal niet als wij ons realiseren dat wij niet alleen een beperkt aantal variabelen hebben geselecteerd maar hun betekenis ook nog vanuit de verwachting van onderlinge wisselwerkingen in een systeem hebben geformaliseerd.

Ook vanuit de theorie hebben wij geen duidelijke en vrij eenduidige aanknopingspunten gevonden om tot één probleemstelling en één model te geraken.

Toch zijn er een aantal vrij voor de hand liggende vragen te stellen die als het ware uitnodigen om een koppeling tot stand te brengen. Want als er op grond van hoofdstuk 1 nogal wat verschillen in opvattingen zijn te verwachten en als tegelijkertijd in de vorige paragraaf blijkt dat hulpvragers en hulpverleners in overwegende mate tevreden zijn over de verleende hulp, wat is er dan aan de hand?

De moeilijkheid is wel — wij hebben dat al eerder aangestipt — dat *perceptie* van verschillen in opvattingen nog niets zegt over de juistheid van die perceptie. Afhankelijk van die juistheid/onjuistheid maar bijvoorbeeld ook afhankelijk van de vraag wiens opvattingen in de hulpverlening zijn aangehouden, zouden er meer duidelijke verwachtingen zijn te formuleren over gemeenschappelijke achtergronden van percepties en oordelen. Maar dit zou een analyse van hulpverleningsparen en een nadere specificatie van de onderzoeksgroepen vergen en dat is nu nog niet aan de orde.

Wij moeten dus concluderen dat de vraag naar de koppeling van beide modellen voor de hand ligt, maar dat wij op het niveau van de afzonderlijke totale onderzoeksgroepen theoretisch nog onvoldoende aanwijzingen hebben om die koppeling te realiseren.

Dat neemt niet weg dat de analyses in het kader van de beide deelprobleemstellingen ons aanleiding kunnen geven toch één of andere koppeling tot stand te brengen. Een koppeling die verder gaat dan het opnemen van de afhankelijke variabele uit de eerste deelstudie als onafhankelijke variabele in de tweede studie.

Na de rapportage over deze beide deelstudies zullen wij zien dat een dergelijke koppeling zinvol is gebleken.

3 Constructie van de variabelen en opzet en uitvoering van het onderzoek

3.1. INLEIDING

De in paragraaf 1.3 en hoofdstuk 2 vermelde afhankelijke en onafhankelijke variabelen zijn met behulp van een groot aantal vragen geoperationaliseerd. Deze vragen zijn in een bepaalde volgorde vastgelegd in afzonderlijke vragenlijsten voor cliënten en maatschappelijk werkers. De hier bedoelde operationalisering van variabelen komt in *paragraaf 3.2* ter sprake. Als gevolg van de gekozen probleemstelling zijn de variabelen — en dus ook de indicatoren daarvan — voor de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers in principe identiek.¹ Het zijn immers de positiebekleders die verschillen en om een aangepaste formulering vragen, niet de vraagpunten. Het stramien van de vragen zal steeds zijn: welke zijn de opvattingen en oordelen van de cliënt over onderwerp X en hoe is hij te typeren naar kenmerk Y? Wat zijn de antwoorden voor de maatschappelijk werker wat betreft X en Y?

Omdat de vragenlijst te omvangrijk is om in zijn geheel als bijlage opgenomen te worden² geven wij per blok van variabelen in grote lijnen aan via welke vragen geprobeerd is de variabelen te achterhalen.

In *paragraaf 3.3* komt de onderzoeksofzet ter sprake. Er wordt ingegaan op een aantal kwesties van methodologische aard, met name de afbakening van de onderzoeksgroepen en de wijze waarop deze voor de informatieverzameling zullen worden benaderd.

Paragraaf 3.4 sluit duidelijk aan bij de vorige. Verantwoord wordt volgens welke procedure de respondenten voor het onderzoek zijn geselecteerd en welke ervaringen daarmee zijn opgedaan. Ook wordt verslag gedaan van het verloop van het veldwerk voor het onderzoek.

Lenslotte wordt in *paragraaf 3.5* in het kort een overzicht gegeven van de analyses die tot nu toe achtereenvolgens zijn uitgevoerd. In samenhang daarmee stellen wij de opbouw van de verdere rapportage aan de orde.

3.2 OPERATIONALISERING³

3.2.1 Opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp

Voorzover er geen inhoudelijke verschillen bestaan tussen de gestelde vragen, zullen wij gelijksoortige aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp tegelijk aan de orde stellen.

1 *Problematiek*

a *Hulpvraag*

Begonnen wordt met een open vraag over de vragen of moeilijkheden waarvoor de client bij aanmelding hulp zoekt. Voorzover van toepassing wordt gevraagd over welk probleem de client destijds het meest in zat. Vervolgens wordt de respondent gevraagd het probleem of de problemen onder te brengen in een indeling naar tien hoofdterreinen en — indien meerdere terreinen van toepassing zijn — aan te geven welk hoofdterrein het best de vragen of problemen weergeeft waar de client het meest over in zat. Tenslotte wordt de respondent gevraagd — voor het aldus vastgestelde enige of belangrijkste hoofdterrein — door benoeming van deeltherreinen nader te specificeren wat de problematiek meer concreet was. In geval van meer deeltherreinen wordt weer gevraagd naar het belangrijkste daarvan.

Belangrijk is op te merken dat de vervolgvragen over *andere aspecten* van de hulpvraag (zoals opvatting over de oorzaak van het probleem, over de benodigde hulp en dergelijke) steeds slechts betrekking hebben op het aldus vastgestelde enige of belangrijkste deeltherrein of — voorzover geen deeltherrein(en) is genoemd — hoofdterrein.

b *Verleende hulp*

In paragraaf 1.3 hebben wij er al op gewezen dat voor de door de client aangemelde problematiek moet worden vastgesteld of daaraan in de hulpverlening in zijn geheel, gedeeltelijk of helemaal geen aandacht is besteed. In al deze voorkomende gevallen wordt de problematiek weer benaderd volgens de onder a aangegeven procedure van hoofd- en deeltherreinen en het belangrijkste daarvan.

2 *Oorzaak van de problematiek*

Vastgesteld wordt of de oorzaak van de problematiek volgens de respondent ligt in de client zelf en/of in ander(en) en/of in omstandigheden buiten het genoemde. Bij combinaties wordt gevraagd de belangrijkste oorzaak aan te geven. In verband met de vraag naar een oordeel over het feit dat er al dan niet aan de oorzaak is gewerkt, wordt ook gevraagd of de respondent het nodig vond dat er aan de oorzaak zou worden gewerkt.

3 *Chientsysteem*

Achterhaald wordt wie er bij de hulpverlening moest worden betrokken (hulpvraag) respectievelijk is betrokken (verleende hulp) alleen de client zelf of ook of alleen andere persoon/personen en — indien er meer worden genoemd — wie vooral.

4 *Hulp naar inhoud*

Voor zeven hulpmogelijkheden wordt telkens gevraagd of en in welke mate men deze al dan niet nodig vond, respectievelijk gekregen of gegeven heeft.

Indien meer soorten nodig waren of gekregen/gegeven zijn, wordt vastgesteld welke het meest. Wij hebben onderscheiden: inlichtingen geven; verwijzen; bemiddelen; verandering in cliënt zelf; verandering in relatie van cliënt met ander(en); verandering van ander(en); verandering in de wat grotere samenleving.

5. *Hulp naar vorm*

Er worden acht uitspraken opgenomen die de volgende vier dimensies representeren: ondersteunen; luisteren en begrip tonen; bemoedigen en stimuleren; bevorderen van inzicht, verhelderen; actieve advisering en inzet. De wijze van benadering is analoog aan die bij 'hulp naar inhoud'.

6. *Resultaten*

a. *Hulpvraag*

In globale termen wordt achterhaald: ging het om een oplossing van het probleem en/of om het creëren van een situatie waarin de cliënt beter met het probleem kan leven en/of om een doorverwijzing naar een andere persoon of instantie? Bij meer dan één antwoord wordt weer gevraagd naar het belangrijkste.

b. *Verleende hulp*

Op grond van een keuze uit zeven uitspraken wordt nu ook vastgesteld in welke mate de cliënt verder is gekomen met zijn probleem — door welke hulp dan ook — sinds hij zich met zijn probleem meldde. Voorzover er sprake is geweest van een eventuele verwijzing naar of een beroep op een andere hulpverlener of instantie, wordt gevraagd in hoeverre dat (mede) tot resultaat heeft geleid.

7. *Aandeel van betrokkenen*

Met betrekking tot het bereikte resultaat wordt vastgesteld door wie of wat de verandering is opgetreden: door de cliënt zelf en/of door de maatschappelijk werker en/of door iets anders? Bij meer antwoorden volgt weer de vraag waaraan het resultaat vooral te danken is.

8. *Verwijzing*

Bij de verleende hulp wordt gevraagd of de cliënt door de maatschappelijk werker is geadviseerd hulp te vragen van andere instantie(s) of hulpverlener(s). Ook wordt nagegaan of de cliënt dat mogelijkserwijs op eigen initiatief al deed tijdens de hulpverlening. Vastgesteld wordt vervolgens welke andere contacten de cliënt in dit verband onderhield en of hem dat verder heeft geholpen. Als er geen verwijzing is geadviseerd, wordt — in verband met de vraag naar het oordeel daarover — wel gevraagd of de respondent nu, achteraf dus, van mening is dat dit nodig was geweest.

9. *Wijze van beëindiging*

Op initiatief van wie (te weten: vooral de cliënt, vooral de maatschappelijk werker of beiden) en waarom werd de hulpverlening beëindigd? Waarom kwam ze eventueel niet op gang?

3.2.2 **Perceptie van verschillen in opvattingen**

Voorzover van toepassing wordt de vraag naar gepercipieerde verschillen steeds volgens eenzelfde, algemeen patroon benaderd. Nadat bij een bepaald aspect van de hulpvraag of van de verleende hulp de eigen opvatting van de respondent daarover in zijn geheel is achterhaald, wordt steeds de vraag voorgelegd of de respondent de indruk had (bij de hulpvraag) of heeft (bij de verleende hulp) dat de ander dat óók zo zag danwel indien men zich over de opvatting van de ander geen indruk heeft gevormd, wordt er over dat bepaalde aspect niet verder doorgevraagd. Geeft men als antwoord dat de ander het 'niet helemaal' of 'helemaal niet' zo zag als de respondent zelf, dan wordt er doorgevraagd. De respondent wordt in dat geval verzocht aan te geven welke opvattingen de ander er volgens hem op nahield. Daartoe krijgt hij dezelfde vragen voorgelegd als die tevoren aan hem zijn gesteld. Hij moet nu echter aangeven datgene wat volgens hem de ander dacht of voor ogen had. Indien er sprake is van perceptie van verschillen in opvatting, wordt tenslotte gevraagd of de (gedeeltelijk) verschillende kijk op de aspecten van de hulpvraag is blijven bestaan of niet. Dit om bij de verklaring van de uitgebrachte oordelen uit te kunnen gaan van datgene wat de respondent daarover na afloop van de hulpverlening nog aanhoudt. Perceptie van verschillen in opvatting hebben wij immers aangemerkt als één van de onafhankelijke variabelen ter verklaring van variatie in oordelen.

Er is één uitzondering op de hier beschreven benaderingswijze. Nadat de onderscheiden aspecten van de hulpvraag en van de verleende hulp achtereenvolgens aan de orde zijn gesteld, wordt de respondent gevraagd een totaalindruk te geven. Was er volgens hem al met al sprake van overeenkomst of verschil? Bij de hulpvraag dient de respondent vervolgens aan te geven of hij 'zeer' of 'enigszins' dezelfde of verschillende opvattingen huldigde in vergelijking tot de ander. Bij de verleende hulp laten wij deze nadere differentiatie achterwege vanuit de veronderstelling dat de respondenten daarover als regel onvoldoende geïnformeerd zullen zijn.

3.2.3 **De variabelen ter verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen**

Gelijkheid en ongelijkheid in sociale achtergronden

Voor de drie variabelen die betrekking hebben op 'gelijkheid' zijn deels dezelf-

de indicatoren gebruikt. Wij volstaan hier met een overzicht van de per variabele gebruikte indicatoren. Door middel van een X wordt aangegeven welke indicatoren bij welke variabelen zijn gehanteerd. Voor een nadere toelichting en verantwoording verwijzen wij naar bijlage 1 ad 7 en 8.

Overzicht 4 De gebruikte (X) indicatoren bij drie soorten gelijkheid en de totaalvariabele

Indicatoren.	Objectieve gelijkheid			
	Structurele component	Culturele component	Subjectieve gelijkheid	Stimulerende gelijkheid
Leeftijd	X		X	X
Geslacht	X			X
Burgerlijke staat	X		X	X
Beroepsniveau	X		X	X
Levensbeschouwelijke affilatie	X		X	X
Politieke affilatie	X		X	X
Eigen ervaring van de maatschappelijke werker met een probleem als van deze cliënt			X	X
Taalgebruik, manier van praten			X	X
Mate van ruimdenkendheid over voor deze hulpverlening relevante onderwerpen			X	X
Overig: respondent kan zelf aspect(en) toevoegen				X
Opvattingen en houdingen ter zake definiering en oplossing van problemen		X		
Mate van vervreemding		X		
Totaalidee van de respondent			X	X

1. *Objectieve gelijkheid*

In de omschrijving van deze variabele hebben wij een structurele en een culturele component onderscheiden. De totalisering van de *structurele* component dient te geschieden door de onderzoeker.

Wat betreft de objectieve gelijkheid *in cultureel opzicht* werken wij met een algemene en een specifieke variant. Voor de *algemene variant* kiezen wij — uit de vele aanzetten die er zijn om verschillen in 'social class' uit te drukken in verschillen in houdingen en opvattingen — voor: de mate van vervreemding, ook wel aliënering genoemd. Met de *specifieke variant* bedoelen wij opvattingen en houdingen die mensen er op nahouden met betrekking tot de karakterisering en oplossing van het soort problemen als waarmee de cliënt zich meldde.

2. *Subjectieve gelijkheid*

De algemene vraag die hier steeds wordt gesteld is van het type: 'Had U ongeveer eenzelfde... (bijvoorbeeld: levensbeschouwing) als ... (= cliënt of maatschappelijk werker)?' Nadat alle aspecten aan de orde zijn geweest wordt de respondent gevraagd een totaalidee te geven over de vraag of hij zeer verschillend, verschillend, enigszins gelijk of sterk gelijk was aan de ander.

3. *Stimulerende gelijkheid*

Als de respondent blijkt een idee te hebben over de subjectieve gelijkheid op een bepaald aspect, wordt aansluitend steeds de vraag gesteld of het volgens hem voor het verloop van de hulpverlening beter zou zijn geweest als de ander op dat aspect 'anders' was geweest. Bij de antwoorden 'nee, slechter' en 'ja, beter' besluiten wij dat er sprake is van meer respectievelijk minder stimulerende gelijkheid. De antwoorden 'geen idee' en 'nee, zou niets uitgemaakt hebben' vatten wij op als indifferentie. De respondent kan zelf indicator(en) toevoegen en hem wordt uiteindelijk gevraagd een totaalidee te geven.

4. *Hulpverlening*

Bij de cliënten zal worden nagegaan of en — zo ja — in welke mate de cliënt zelf, of via zijn primaire relaties, al eerder contact heeft gehad met een of andere instantie voor maatschappelijk werk. In het bijzonder met de in het onderzoek betrokken instelling en maatschappelijk werker.

Bij de maatschappelijk werkers gaan wij af op het aantal jaren dat zij uitvoerend werkzaam zijn op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk. Eventueel kunnen de gegevens over de gevolgde beroepsopleiding(en) nog in aanmerking worden genomen.⁴

5. *Probleemtypering*

De dimensie 'soort problematiek' — het meer of minder persoonlijke en/of relationele karakter ervan — ontleen wij aan datgene wat daarover bij de hulpvraag naar voren komt. 'Duidelijkheid', 'oplosbaarheid' en 'enkelvoudigheid' van de problematiek hebben ook betrekking op de opvattingen over de problematiek bij aanmelding. De respondent kan hierover via telkens twee vragen zijn mening kenbaar maken. Voor de mate van "ervaren 'ernst' van de problematiek" wordt via een achttal uitspraken geprobeerd een schaal te construeren.

eren die tot uitdrukking brengt hoe de client zich voelde met zijn probleem toen hij zich meldde bij het algemeen maatschappelijk werk

6 Aantal hulpverleningscontacten en intensiteit

Behalve de duur of looptijd van de totale hulpverleningsperiode, wordt ook gevraagd naar het aantal gesprekken van minstens een half uur dat ging over het probleem van de client. Ook naar het aantal gesprekken dat betrekking had op het belangrijkste probleem waarmee de client zat

3.2.4 De oordelen over de verleende hulp

De algemene vraag waarmee het oordeel wordt vastgesteld is steeds van hetzelfde type: is de respondent op het moment van het interview van mening dat de hulp die onder een bepaald opzicht is verleend al met al voldoende voor wat hij nodig vindt, of niet? Bij de antwoorden 'voldoende' en 'niet voldoende' wordt in alle gevallen een nadere specificatie gevraagd

In paragraaf 1.3 is aangegeven bij welke aspecten het oordeel ook wordt gevraagd als er aan het probleem of een gedeelte ervan geen aandacht is besteed. In die gevallen waarin er sprake is van 'gedeeltelijk wel' en 'gedeeltelijk niet' wordt een totaaloordeel gevraagd over dat aspect.⁵

Uiteindelijk wordt ook een oordeel gevraagd over de verleende hulp als geheel

3.2.5 De variabelen ter verklaring van de oordelen

1 Perceptie van verschillen in opvatting

Deze variabele is — zij het daar als afhankelijke variabele — al uitgewerkt in paragraaf 3.2.2

2 Het type persoon van de maatschappelijk werker

Mede op grond van literatuur op het terrein van de psychotherapie over de attractie van de persoon van de hulpverlener wordt een beperkte selectie van vijf items toegepast (zie vooral Barrett-Lennard, 1962 en Goldstein, 1971). Gevraagd wordt of de client in het eerste hulpverleningsgesprek de indruk kreeg (respectievelijk dat de maatschappelijk werker denkt bij de client te zijn overgekomen als) dat de maatschappelijk werker aardig en sympathiek was, als persoon hem niet zoveel deed, dat er een zekere rust van hem uitging, dat het zijn type niet was, dat de client zich veilig voelde bij hem. De respondent kan aangeven of en in hoeverre deze uitspraken wel en niet kloppen, of ze zijn indrukken van toen goed weergeven.

3 Het optreden van de maatschappelijk werker

In paragraaf 2.3 hebben wij de drie dimensies aangegeven en omschreven die wij met deze variabele willen vaststellen: 'accurate' empathie, 'echtheid' / waar-

achtigheid' en 'warmte' ('non-possessive warmth') Deze komen in veel studies over 'social leadership' en 'relationship' naar voren Wij sluiten in het bijzonder aan bij een recent en Nederlandstalig onderzoek (Lietaer, 1976) Wij maken een selectie uit een geheel van uitspraken die relatief hoog laden op de door Lietaer gevonden factoren en die ontleend zijn aan subschalen (de drie dimensies) die onderling sterk correleren Zie verder *bijlage 1* (onder 12)

4 Algemene tevredenheid

Geprobeerd wordt met behulp van zes uitspraken een schaal te construeren die althans een eerste indruk kan verschaffen over deze variabele De door ons zelf geformuleerde uitspraken hebben betrekking op de tevredenheid van de respondent met zijn opleiding, zijn inkomen, zijn huisvesting en met zijn dagelijkse werk of bezigheden Twee uitspraken proberen meer een totaalindruk vast te stellen ('zich gemakkelijk schikken in z'n lot' en 'het alles bij elkaar genomen op dit moment gelukkig zijn')

3.3 ONDERZOEKSOPZET

3.3.1 Recent beëindigde hulpverleningsgevallen van beperkte duur

De probleemstelling van ons onderzoek wordt toegepast op hulpverleningsgevallen die reeds beëindigd zijn Dit betekent dat afgezien wordt van de mogelijkheid reeds vanaf het allereerste begin van de hulpverlening vraaggesprekken of enquêtes af te nemen, eventueel het tussentijdse proces te volgen en na beëindiging van de hulpverlening de laatste waarnemingen te verrichten Voor deze beslissing hebben wij diverse redenen Zo verwachten wij dat een nog weinig voorkomende vraagstelling als de onze op zich al de nodige weerstand zal oproepen Niet alleen bij hulpverleners maar ook bij cliënten die, veelal toch al na de nodige aarzelingen en drempels ervaren te hebben om de stap naar het maatschappelijk werk te zetten, niet verlegen zullen zitten om een pottelijke Een bezwaar van een andere orde tegen een 'procesmatige' benadering zijn de naar hun betekenis moeilijk te meten effecten die van een dergelijk 'volgen' van de hulpverlening op het verloop ervan zullen uitgaan

Met name voor het achterhalen van de hulpvraag brengt het werken met een achteraf-meting het zogenaamde retrospectie-probleem met zich mee Dat wil zeggen dat er een beroep moet worden gedaan op de herinnering van de respondent met de daaraan verbonden risico's van onvolledige en/of vertekende informatie Men zal immers gauw geneigd zijn zich bij de weergave van de 'situatie toen' mede te laten leiden door ontwikkelingen en ervaringen die zich sindsdien hebben voorgedaan, alsmede door de 'situatie nu' Gewoonlijk wordt aangenomen dat de vertekening die daardoor ontstaat leidt tot een achteraf reduceren van de afstand of de verschillen waarvan destijds in feite sprake was Wij stoten hier

op een niet onbelangrijk probleem maar wij zullen toch moeten roeien met de riemen die we hebben. Alhoewel de risico's nooit volledig zijn te ondervangen, willen wij wel proberen deze te beperken.

Zo hanteren wij als richtlijn dat het interview binnen een half jaar na beëindiging van de hulpverlening moet worden afgenomen. Ook stellen wij als voorwaarde dat de hulpverlening maximaal zes maanden belopen mag hebben. Verder hebben wij bij de instructies aan de interviewers en de respondenten bij herhaling benadrukt dat het bij het vaststellen van de hulpvraag gaat over de reconstructie van 'toen': de momenten direct voorafgaand aan en volgend op de aanmelding.

Ook bij het achteraf vaststellen van de verleende hulp kan retrospectie een probleem opleveren. Wij hebben daar rekening mee gehouden bij het stellen van de zojuist vermelde voorwaarden maar ook door er zoveel mogelijk op uit te zijn die opvattingen en oordelen van de respondent te achterhalen die bij hem aanwezig zijn op het moment dat het vraaggesprek wordt afgenomen.

3.3.2 Selecte onderzoeksgroepen

Zoals hieronder nader wordt toegelicht hebben wij niet een zodanige samenstelling van de onderzoeksgroepen kunnen beogen, dat de resultaten uit deze studie generalisaties voor Nederland zouden toelaten over de hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk; niet voor cliënten en evenmin voor de hulpverlening door de in het onderzoek betrokken maatschappelijk werkers.

Deze keuze heeft ook verschillende achtergronden. Allereerst willen wij in functie van een onderzoek naar de in de probleemstelling opgenomen hypothesen tevoren zoveel mogelijk garanties dat de te bestuderen verschijnselen en kenmerken voldoende gespreid zullen zijn in de onderzoeksgroep. Dat betekent dat wij aan de voor het onderzoek te selecteren cliënten vooraf een aantal voorwaarden stellen. Daar komt — als tweede reden — bij dat wij er vanuit gegaan zijn dat het vanwege de vraagstelling uiterst moeilijk, zo niet uitgesloten, zal zijn een zodanige groep maatschappelijk werkers bereid te vinden mee te werken aan het onderzoek, dat deze een getrouwe afspiegeling zou vormen van de totale groep algemeen maatschappelijk werkers. Dit temeer omdat op het moment van de uitwerking van onze onderzoeksopzet al vastligt dat de deelnemende maatschappelijk werkers kort tevoren zullen hebben deelgenomen aan een ander onderzoeksproject.⁶ Voor de aan beide projecten deelnemende maatschappelijk werkers — dat was de bedoeling — betekent dit een hele belasting. Dit zou zeker het geval zijn geweest — en voldoende deelname aan beide projecten in gevaar hebben gebracht — als wij hadden beoogd per maatschappelijk werker een groep cliënten te selecteren die als representatief voor zijn hulpverleningshandelen kan worden aangemerkt. Mede om de toch al vrij ingewikkelde en omvattende vraagstelling en om de analyse niet nog complexer te maken hebben wij besloten per maatschappelijk werker één cliënt in het onderzoek te betrekken.

3.3.3 Aan de geselecteerde hulpverleningsgevallen gestelde voorwaarden

In het bovenstaande is sprake van een aantal voorwaarden waaraan hulpverleningsgevallen moeten voldoen in dit onderzoek. Het gaat hier in feite om te stellen voorwaarden aan elk hulpverleningsgeval en om voorwaarden waaraan de totale groep te selecteren cliënten moet voldoen.⁷ Elk hulpverleningsgeval moet — naast de reeds genoemde maximale looptijd van zes maanden en een moment van beëindiging dat maximaal een half jaar afdijt van het moment van het interview — voldoen aan het volgende:

- a. Er moeten minimaal twee hulpverleningsgesprekken van elk minstens een half uur zijn gevoerd. Enerzijds moeten de respondenten een minimale ervaring hebben met hulpverlening, anderzijds moeten voldoende door cliënten eenzijdig verbroken hulpverleningsrelaties in de onderzoeksgroep aanwezig zijn. Dat laatste houdt verband met de samenhang die er blijkt te bestaan tussen de wijze van beëindiging van de hulpverlening en het oordeel daarover. Wij komen daar verderop op terug. Eenzijdige beëindigingen blijken overwegend in een zeer vroegtijdig stadium op te treden (Larmené, 1976).
- b. In de in het onderzoek te betrekken hulpverleningsperiode mag naast de geselecteerde maatschappelijk werker niet nog één of meer maatschappelijk werkers van dezelfde instelling bij de hulpverlening aan de te selecteren cliënt betrokken zijn geweest. Zo wel dan is moeilijk vast te stellen wie wat heeft gedaan of nagelaten; bovendien zouden dergelijke gevallen zeer ingewikkelde analyseproblemen opleveren. Vaak wordt beweerd dat deze één-op-één-hulpverlening steeds minder voorkomt in het algemeen maatschappelijk werk. Toch hebben wij in ons materiaal geen duidelijke aanwijzingen kunnen vinden dat de hier besproken beperking tot een aanzienlijke reductie van de populatie hulpverleningsgevallen leidt.
- c. In het geval het cliëntsysteem meer personen heeft omvat, wordt die cliënt geselecteerd met wie volgens de maatschappelijk werker het meest contact is onderhouden.

Wij hebben van alle cliënten die als potentiële deelnemer aan ons onderzoek konden worden aangemerkt vooraf een aantal gegevens verzameld. Dit is gedaan om in de onderzoeksgroepen zo optimaal mogelijke verdelingen van relevante kenmerken te bereiken. Dit was des te meer van belang omdat de samenstelling van de groep maatschappelijk werkers al vastlag. De gegevens die ons door de maatschappelijk werkers vooraf zijn toegestuurd over potentiële kandidaten hadden betrekking op:

- a. de beoordeling van de hulpverlening
- b. het beroepsniveau van de cliënt
- c. de soort problematiek
- d. de mate van hulpervaring

- e. de mate van objectieve gelijkheid
- f. de duur van de hulpverlening
- g. het aantal gevoerde hulpverleningsgesprekken.

3.3.4 Zes cliënten per maatschappelijk werker aangeschreven

Om een redelijke keuze te kunnen maken uit een aanbod van cliënten die bereid zijn om aan het onderzoek mee te doen, is iedere maatschappelijk werker verzocht zes ex-clieñten aan te schrijven: drie gevallen waarbij de hulpverlening tweezijdig en drie waarbij deze eenzijdig werd beëindigd.

De volgende overwegingen liggen aan deze beslissing ten grondslag. Wij hebben geprobeerd de uitval — omdat de hulpverleningsgevallen en/of de cliënten niet aan de gestelde voorwaarden voldoen — te beperken door de maatschappelijk werkers tevoren nauwkeurig schriftelijk te instrueren. Weigeringen probeerden wij te reduceren door de maatschappelijk werkers in een door ons opgestelde model-brief aan de cliënt de bedoeling en het belang van het onderzoek kenbaar te laten maken. Desondanks verwachtten wij bij in onderling overleg en bij eenzijdig beëindigde hulpverleningsrelaties respectievelijk toch ongeveer 30 procent en 50 procent weigeringen.⁸ Een tweede overweging is al aangegeven: het ging er ons niet alleen om voldoende keuzemogelijkheid te hebben maar ook om deze keuze als onderzoeker zoveel mogelijk zelf te maken en daarin zo weinig mogelijk afhankelijk te zijn van de maatschappelijk werker. Vandaar het vooraf verzamelen van een aantal — niet te veel, niet te weinig — vrij 'harde' gegevens. Een laatste overweging om zes cliënten aan te schrijven houdt verband met de duidelijke aanwijzingen die er zijn voor een samenhang tussen wijze van beëindiging en beoordeling. Naar onze schatting zal in 20 à 30 procent van alle hulpverleningsgevallen de relatie eenzijdig verbroken worden. Het percentage geslaagde hulpverleningen ramen wij bij tweezijdige respectievelijk eenzijdige beëindigingen op 70 procent respectievelijk 30 procent.

3.3.5 Interviews via identieke vragenlijsten

Eén van de belangrijkste kwesties in verband met de realisering van onze onderzoekszopzet is het (tijdig) verkrijgen van de zekerheid dat de ex-clieñt de via de maatschappelijk werker gedane toezegging tot deelname ook gestand doet. Valt de cliënt immers alsnog uit dan moet een goede vervanger bij deze maatschappelijk werker worden gezocht en als dat niet lukt dan valt ook de maatschappelijk werker uit. Welnu, één van de redenen om de voorkeur te geven aan het mondelinge interview boven de schriftelijke enquête houdt verband met de voordelen van de eerstgenoemde. De enquête blijkt namelijk duidelijk selectiever te werken omdat ze een aanmerkelijk hoger percentage non-response oplevert (Beck en Jones, 1973). Bij Beck en Jones bleek overigens ook dat de respondenten meer ingehouden reagerden bij een mondeling interview dan bij een enquête.

Om dit nadeel van het interview te beperken garanderen wij de respondent dat er geen uitwisseling van informatie verkregen van de cliënt en de maatschappelijk werker kan plaatsvinden. Wij kunnen dit waar maken door het vraagesprek met de cliënt door een andere interviewer te laten houden dan degene die het interview van de 'bijbehorende' maatschappelijk werker afneemt. Overigens prefereren wij het interview ook gezien de aard en de complexiteit van de vraagstelling. Daarbij is de mogelijkheid een toelichting of verduidelijking te geven of te vragen immers aanwezig.

Behalve de al eerder besproken verschillen in formulering zijn de in het onderzoek gehanteerde vragenlijsten voor cliënten en maatschappelijk werkers vrijwel geheel identiek. Op enkele ondergeschikte punten zijn er verschillen:

- 'hulpveraring' wordt uiteraard anders gemeten bij cliënten en maatschappelijk werkers;
- bij maatschappelijk werkers wordt ten behoeve van 'objectieve gelijkheid' wel gevraagd naar het beroep en de opleiding van vader, bij cliënten niet;
- bij maatschappelijk werkers wordt niet gevraagd naar hun beroep, functie, opleiding en inkomen.⁹

Er zijn in de vragenlijsten diverse inleidingen en instructies voor de interviews opgenomen. Daarmee wordt vooral beoogd de bedoeling van de vraag nader toe te lichten en het belang van een antwoord daarop nog eens te onderstrepen. Dit is met name het geval bij vragen die mogelijk niet goed begrepen worden of waarop men spontaan liever niet antwoordt. In dit verband hebben wij als mogelijk belangrijke knelpunten opgevat:

- a. Het vaststellen van opvattingen en van percepties van verschillen in opvattingen over de hulpvraag zoals die destijds — bij de aanmelding van de problematiek — werd gezien. Deze opvattingen moeten onderscheiden worden van de opvattingen zoals de respondent die ten tijde van het vraagesprek er (nog) op nahoudt.
- b. Het verkrijgen van een duidelijk en samenhangend beeld van de problematiek van de cliënt en de toespitsing op de problematiek die volgens de respondent het belangrijkste was.
- c. Het vaststellen van de indruk die de één had of heeft over al dan niet gelijke opvattingen bij de ander.

3.4 DE SELECTIE VAN DE RESPONDENTEN EN HET VERLOOP VAN HET VELDWERK

3.4.1 De voorgeschiedenis van het project

Als resultaat van een uitvoerige literatuurstudie kreeg de probleemstelling voor ons onderzoek in het voorjaar van 1976 haar min of meer definitieve vorm. In de zomer van dat jaar kwam een eerste concept van de vragenlijst klaar.

Deze vragenlijst is uitgetest en bijgesteld en daarna in het najaar van 1976 uitgeprobeerd bij een zevental maatschappelijk werkers en telkens twee van hun ex-clienten van instellingen in de omgeving van Nijmegen. Bij de voorbereiding en verdere opzet van zowel het vooronderzoek als het eigenlijke onderzoek hebben wij veel medewerking ondervonden van de Joint. De ervaringen met het vooronderzoek waren voor ons aanleiding de probleemstelling aan te passen en de omvang van de vragenlijst drastisch te reduceren. Begin 1977 kwam deze tweede versie van de vragenlijst gereed. Deze versie werd aan een proefinterview onderworpen. Daarvan is een video-opname gemaakt. Een kritische analyse daarvan leidde uiteindelijk in maart 1977 tot de derde en laatste versie van de vragenlijst.

Intussen had het Koningin Juliana Fonds positief beschikt op een verzoek tot financiering van de voorbereiding, de organisatie en de uitvoering van het veldwerk voor het eigenlijke onderzoek. De daarvoor noodzakelijke activiteiten werden uitgevoerd door het Instituut voor Toegepaste Sociologie te Nijmegen.

3.4.2 De selectie van de groep maatschappelijk werkers: procedure en resultaten

De procedure die is ontwikkeld en uitgevoerd ter selectie van maatschappelijk werkers is dezelfde en was gericht op dezelfde populatie als die in het onderzoek van Ter Heine (1979: 45-54). Wij volstaan hier met het weergeven van de belangrijkste en voor ons project specifieke informatie.

Er is gekozen voor een onderzoek in geografisch gespreide gebieden met instellingen van verschillende grootte uit stedelijke en plattelandsgebieden. Om een aantal overwegingen zijn alle instellingen voor algemeen maatschappelijk werk in de provincies Groningen, Overijssel, Zuid-Holland en Limburg en in de gemeente Utrecht benaderd. Er is landelijk (via twee tijdschriften), provinciaal (via inbreng in het directeuren-overleg), op het niveau van de instelling en aan iedere in aanmerking komende maatschappelijk werker tijdig voor de aanvang van het veldwerk informatie verstrekt over het onderzoek. Op grond van ervaringen met het vooronderzoek is met opzet gekozen voor een zoveel mogelijk directe en persoonlijke benadering van de potentiële respondenten. Daarom zijn er in het najaar van 1976 vier regionale voorlichtingsbijeenkomsten belegd voor maatschappelijk werkers. Deze bijeenkomsten hebben aan onze verwachtingen voldaan en hebben er — voorzover wij kunnen beoordelen — toe geleid dat de betreffende maatschappelijk werkers relatief goed geïnformeerd en gemotiveerd aan het onderzoek zijn begonnen. Daar staat echter tegenover dat zich na de laatste bijeenkomst slechts tweehonderd van de ongeveer achthonderd maatschappelijk werkers die in aanmerking komen bereid verklaren om aan het onderzoek te participeren.

Wanneer wij rekening houden met weigering en uitval in tweede instantie voor

beide onderzoeksprojecten dan kunnen wij stellen dat realistisch gesproken 178 maatschappelijk werkers toezegden mee te doen aan ons onderzoek. Dit aantal zakt uiteindelijk tot 148 omdat er elf alsnog weigeren en negentien uitvallen. Van die negentien vallen er acht af omdat de ex-clienten weigeren mee te doen en zeven omdat de maatschappelijk werker geen ex-clienten heeft die aan onze voorwaarden voldoen. Om overige redenen vallen er vier af. Uitval was natuurlijk te verwachten maar wij hebben er niet op gerekend dat elf maatschappelijk werkers na een aanvankelijke toezegging uiteindelijk toch weigeren mee te doen. Analyse van de redenen van weigering wijst uit dat ons de destijds heersende vacature-stop parten heeft gespeeld. Maar weigering werd ook ingegeven door twijfels aan het nut van of het opzien tegen (wéér) een onderzoek. Een herhaalde poging in juni 1977 om zestien weigeraars alsnog over te halen, leverde een teleurstellend resultaat op.

De definitieve samenstelling van de onderzoeksgroep maatschappelijk werkers, in totaal 148, gespecificeerd naar regio

Groningen	14	Zuid-Holland	67
Overijssel	33	Limburg	34

Zoals eerder is aangegeven was het niet mogelijk een aselekt getrokken steekproef van maatschappelijk werkers te formeren. Daarmee is nog geen uitspraak gedaan over de mate van representativiteit van deze onderzoeksgroep. Voorzover wij hebben kunnen nagaan — wij beschikken slechts over een beperkt aantal gegevens — verschilt onze groep participanten niet sterk van de landelijke groep algemeen maatschappelijk werkers. De gemiddelde beroepsopleiding ligt in onze groep iets hoger, de gemiddelde leeftijd iets lager en het aandeel ongehuwde vrouwen iets onder het landelijk gemiddelde. Zie voor bijbehorende tabellen *bijlage 6*. In *bijlage 7* staat een aantal kerngegevens met betrekking tot de samenstelling van de definitieve onderzoeksgroepen van maatschappelijk werkers en clienten.

3.4.3 De selectie van de groep cliënten: de procedure

Eind februari 1977 is de maatschappelijk werkers een brief met bijlagen in verband met de selectie van ex-clienten toegestuurd. De maatschappelijk werkers worden daarbij verzocht binnen één week hun onderzoekspopulatie van ex-clienten overeenkomstig de door ons gestelde voorwaarden vast te stellen.¹⁰ Aan de clienten van maximaal telkens drie eenzijdige en tweezijdige recent beëindigde hulpverleningsgevallen stuurt de maatschappelijk werker vervolgens een door ons verstrekte modelbrief.¹¹ De aangeschrevenen kunnen op drie manieren mondeling of schriftelijk reageren: ze zijn bereid mee te doen, ze zijn niet bereid, ze willen eerst nog nadere informatie. Uiteraard kan de client ook helemaal niets van zich laten horen.

De maatschappelijk werkers worden verzocht een vragenlijst in te vullen over

de aangeschreven cliënten. Deze vragenlijst is voorzien van een handleiding en instructie. Over ex-clients die in principe wel tot de populatie behoren maar voor wie de maatschappelijk werker het bezwaarlijk acht dat er een vraaggesprek wordt gevoerd, worden in een afzonderlijke vragenlijst slechts een beperkt aantal gegevens gevraagd.

Wij willen nog even stil staan bij de vraag die ons in feite uitdrukkelijk heeft bezig gehouden: hoe te handelen ten aanzien van ex-clients die na verloop van enige tijd op geen enkele manier reageren? Omdat wij een mogelijke beïnvloeding van de cliënt door de maatschappelijk werker zoveel mogelijk willen beperken, hebben wij ons aanvankelijk op het standpunt gesteld dat deze cliënten wel als kandidaten voor een interview beschouwd kunnen worden. Uit onderzoek was namelijk gebleken dat het grootste deel van de non-response op een enquête — onbevredigend verlopen hulpverleningsgevallen waren in die non-response oververtegenwoordigd — bij een volgende mondelinge benadering wel bereid bleek om mee te doen aan onderzoek (Beck en Jones, 1973). Het door ons ingenomen standpunt impliceerde dat wij niet te zwaar tilden aan het bezwaar dat een ex-client die niets te maken wil hebben met ons onderzoek terecht boos kan worden als er een interviewer aan de deur komt die zijn naam en adres blijkt te kennen.

In januari 1977 werden wij over de door ons voorgestelde procedure op de vingers getikt door drie maatschappelijk werkers die al hadden toegezegd aan het onderzoek te participeren. Zij protesteerden tegen de schending van de gewaarborgde vertrouwelijkheid, zeker ten aanzien van hen die eenzijdig de hulpverlening beëindigden. Zij dreigden hun toezegging in te trekken en onder collega's een actie te gaan ontketen. In verband met de te verwachten negatieve beeldvorming over (dit) onderzoek en over het algemeen maatschappelijk werk hebben wij daarop tijdig kunnen besluiten onze procedure te herzien. Met cliënten die na vijf à zes dagen niet op de brief reageren neemt de maatschappelijk werker mondeling contact op om zijn bereidheid tot deelname te achterhalen. De protesterende maatschappelijk werkers gaan hiermee accoord. Enige tijd later verschijnt er in het nieuwsblad van de beroepsvereniging een niet ondertekend stuk naar aanleiding van de hier besproken problematiek. Dat artikel is als *bijlage 5* opgenomen.

3.4.4 De selectie van de groep cliënten: de resultaten

Wanneer wij ingaan op de bereikte resultaten dan zijn er drie vragen te stellen. Hoe verliep de procedure feitelijk? Hoeveel bruikbare reacties leverde die op? Was er al met al voldoende keuzemogelijkheid om tot redelijke spreiding van kenmerken te komen? Wij gaan op die vragen achtereenvolgens in.

Over de medewerking van de deelnemende maatschappelijk werkers zijn wij

niet ontevreden Wel merken wij op dat de door ons geplande retour-termijn voor de gegevens, te weten drie weken, duidelijk niet is gehaald Aan het einde van de vierde week is ongeveer 70 procent van de vragenlijsten terug maar degenen die traag reageren bepalen, dat eerst na ongeveer vier maanden alle reacties binnen zijn Dit feit heeft de selectie van cliënten wel bemoeilijkt omdat de eerste interviews na twee maanden moesten worden afgenomen Een bijzonder probleem vormde voor ons het feit dat de geretourneerde vragenlijstjes niet zelden onvolledig waren ingevuld Er is dan ook zeer veel tijd nodig geweest om telefonisch aanvullende informatie te verkrijgen Het lezen en hanteren van deze vragenlijsten was voor een aantal maatschappelijk werkers kennelijk moeilijker dan wij hadden verwacht

Dat wij ondanks bovenstaande kanttekeningen toch niet ontevreden zijn, houdt verband met het besef dat wij vrij veel werk hebben gevraagd van de maatschappelijk werkers Zij hadden immers enkele maanden tevoren al vrij veel tijd besteed aan het onderzoek van Ter Heine (1979, 1981) Maar wij komen ook tot ons oordeel op grond van de analyse van de gegevens over die ex-clianten die door de maatschappelijk werkers van ons onderzoek werden uitgesloten ¹² Wij hebben namelijk geen duidelijke aanwijzing gekregen dat deze groep bijvoorbeeld-uitgesloten een selecte groep zou zijn Met name niet in die zin dat maatschappelijk werkers de mogelijkheid van uitsluiting zouden hebben aangegrepen om moeizaam of onbevredigend verlopen hulpverleningsgevallen meer dan gemiddeld buiten het onderzoek te houden

Een laatste gegeven ter beantwoording van de hierboven gestelde eerste vraag betreft het volgende In paragraaf 3.4.3 hebben wij de kwestie van de vertrouwelijkheid aan de orde gesteld Wij draaien nu als het ware de vraag om door ons af te vragen in hoeverre de deelnemende maatschappelijk werkers zich gehouden hebben aan ons verzoek niet de naam en het adres te verstrekken van die ex-clianten die te kennen gaven niet mee te willen doen aan het onderzoek of die niet reageerden op de uitnodiging Het blijkt dat in 40 procent van de hier bedoelde gevallen deze gegevens toch ongevraagd verstrekt worden Dit kan natuurlijk uitgelegd worden als een vertrouwen in de integriteit van de onderzoeker Maar het kan evenzeer positief uitgelegd worden naar degenen die destijds bezwaar aantekenden tegen ons aanvankelijke procedure-voorstel Wij kregen immers in die gevallen de beschikking over informatie — hoe summier ook — over cliënten die niet positief hadden gereageerd op de vraag om mee te doen aan het onderzoek Wij mogen aannemen dat — wanneer dit feit hen was gebleken — een aantal cliënten dit zou hebben opgevat als een schending van een vertrouwensrelatie Het is mogelijk dat de protesterende maatschappelijk werkers een dergelijk verschijnsel hebben voorzien Er was 'dus' terecht reden dat zij deze kwestie aansneden en zij blijft aandacht verdienen

Ook over het aantal bereidwillige cliënten kunnen wij redelijk voldaan zijn Wij geven daarover nu enkele cijfers die, omdat het gemiddeldes zijn, wat vreemd

aandoen (clients in 'tienden') Maar zij geven een goed beeld van de 'opbrengst' van de gevolgde selectieprocedure Door een maatschappelijk werker zijn gemiddeld 48 clients benaderd voor het onderzoek en 08 client tevoren daarvan uitgesloten Gemiddeld genomen reageert 10 client niet op de uitnodiging en geeft 06 client te kennen niet te kunnen of te willen participeren Een rekensommetje (48-10-06) leert dus dat een maatschappelijk werker gemiddeld 32 clients aanmeldt als kandidaten voor het onderzoek Dat betekent ook dat van elke drie benaderde ex-clients er twee positief reageren (48 : 32)

Ter beantwoording van de derde vraag kan de volgende samenvatting vooraf worden gegeven De bedoeling om een zodanig client-respondenten-potentieel te verkrijgen dat in de uiteindelijke onderzoeksgroepen zoveel mogelijk spreiding op een aantal relevante kenmerken aanwezig is, is redelijk gerealiseerd Wij houden bij het formuleren van deze waardering rekening met het volgende feit In verband met de planning van de interviews moesten wij beslissingen nemen over te selecteren clients op een moment dat de gegevens over alle clients nog niet of onvolledig binnen waren Bovendien bleken de verwachtingen die wij hanteerden over aan te treffen verdelingen niet altijd uit te komen En de afwijking van de verwachting op een kenmerk staat niet altijd los van de verdeling op één of meer andere kenmerken Wij zullen dit nader toelichten

Wij zijn uitgegaan van benaderingen van verwachtingen over aan te treffen verdelingen wanneer wij een aselechte steekproef van clients zouden hebben gehad Wij baseren die verwachtingen op gegevens die in de loop der jaren over het (algemeen) maatschappelijk werk in Nederland zijn vrij gekomen Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat wij als regel niet in staat waren deze gegevens te corrigeren voor de beperkingen die wij aan onze onderzoekspopulatie opleggen (bijvoorbeeld beperking van hulpverleningsduur tot zes maanden, minstens twee hulpverleningsgesprekken, uitsluiting van clients) Welnu, afgaande op deze niet gecorrigeerde verwachtingen moeten wij concluderen dat de bereikte verdelingen redelijk doch niet optimaal zijn

Zo hebben wij geen fifty-fifty verdeling bereikt tussen gevallen die — volgens de maatschappelijk werker — een voldoende of onvoldoende als beoordeling van de hulpverlening verdienen In feite was de verdeling respectievelijk ongeveer 70 procent en 30 procent Deze uitkomst blijkt samen te hangen met het feit dat er meer tweezijdig beëindigde hulpverleningsgevallen in het onderzoek betrokken raakten dan door ons was verwacht Ook heeft de uitkomst te maken met de constatering dat in de groep uitvallers het verschijnsel 'éenzijdige beëindiging' en 'onvoldoende' duidelijk oververtegenwoordigd is ¹³ Daarnaast valt op de door ons feitelijk bereikte verdelingen aan te merken dat de hogere beroepen en de mannelijke clients minder vertegenwoordigd zijn dan door ons beoogd Er is verder sprake van een oververtegenwoordiging van ex-clients met (althans volgens maatschappelijk werkers) relationele problematiek

In *bijlage 7* staat een aantal kerngegevens betreffende de samenstelling van de definitieve onderzoeksgroepen van clients en maatschappelijk werkers

3.4.5 De selectie van de groep cliënten: wie reageert hoe?

Wij hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om op de bij de selectieprocedure beschikbaar gekomen gegevens van in totaal 850 ex-clianten bewerkingen uit te voeren. De voornaamste resultaten vermelden wij hier. Opgemerkt dient te worden dat deze resultaten niet zonder meer gegeneraliseerd mogen worden, zij hebben betrekking op onze selecte onderzoeksgroepen.

Een vraag die gesteld kan worden is of er aanwijzingen zijn te vinden dat het aantal cliënten dat wordt aangeschreven en de wijze waarop zij reageren verband houdt met kenmerken van maatschappelijk werkers. Mannen hebben iets meer cliënten benaderd en uitgesloten en lopen ook iets meer non-response en weigering op dan vrouwen. De betekenis van de leeftijd van de maatschappelijk werker is weinig duidelijk; ze lijkt niet samen te hangen met het weigeren van de cliënt. Opvallend is wel dat degenen die jonger zijn dan 25 jaar relatief veel cliënten hebben uitgesloten en er naar verhouding weinig hebben benaderd. Deze leeftijdsklasse krijgt ook veel non-response en weigering en dus weinig positieve reacties. Verschillen tussen gehuwden en ongehuwden hebben wij niet waargenomen. Het beeld dat de opleiding verschaft is weinig duidelijk. Wel wijzen wij op de maatschappelijk werkers zonder opleiding aan een sociale academie: ze hebben weinig cliënten uitgesloten, weinig non-response en relatief veel positieve reacties gekregen.

Een andere vraag is of verschillende categorieën cliënten anders reageren, onder meer in relatie tot kenmerken van de hulpverlening. Het volgende komt naar voren:

- a. Er bestaat een samenhang tussen eenzijdige en tweezijdige beëindiging enerzijds en het oordeel van de maatschappelijk werker dat de hulpverlening respectievelijk onvoldoende en voldoende was anderzijds.
- b. Eenzijdige beëindiging leidt meer tot weigering en non-response dan tweezijdige.
- c. De jongste cliënten staan meer afwijzend tegenover het onderzoek dan degenen die 50 jaar of ouder zijn.
- d. De aard van de reactie van de cliënt houdt geen verband met diens geslacht.
- e. Naarmate de problematiek meer de persoon van de cliënt zelf raakt reageren cliënten eerder positief dan negatief op het verzoek tot deelname.
- f. De mate van hulpervaring van de cliënt lijkt geen verband te houden met de wijze van beëindiging van de hulpverlening.

3.4.6 Instructie van interviewers en het veldwerk

Voor een project als het onze worden aan de interviewer relatief hoge eisen gesteld. Wij denken met name aan ervaring en aan het hebben van voldoende invoelingsvermogen, tact en geduld om de reacties van de respondenten op het

onderwerp van studie te kunnen opvangen. Vandaar dat kwalitatief goede interviewers werden geselecteerd die op een meer dan gebruikelijke manier werden voorbereid op het afnemen van de vragenlijst. Gestandaardiseerde instructies en een handleiding werden met de interviewers groepsgewijs mondeling doorgenomen. Bovendien is er voor de belangrijkste onderdelen en mogelijke knelpunten uit de vragenlijst een video-band gemaakt. Het daarop geensceneerde vraaggesprek werd door de interviewers genoteerd in de vragenlijst, waarna datgene wat door iedereen was opgeschreven werd vergeleken en becommentarieerd. Duidelijk werd aldus dat de vragenlijst niet eenvoudig en het onderzoek niet gemakkelijk is. Deze bijeenkomsten met interviewers hebben ons inziens verder duidelijk gemaakt dat het zinvol en nodig was een verzwaarde instructie annex enige interviewtraining voor dit project te realiseren. De deelnemers ervoeren deze vorm als prettig, terwijl wij over hen een goede indruk kregen.

De uitvoering van het veldwerk is goed verlopen, vooral dank zij de inzet van het Instituut voor Toegepaste Sociologie en zijn interviewers. Ongeveer 85 procent van de vraaggesprekken met cliënten is gehouden in mei 1977, terwijl 90 procent van de interviews met maatschappelijk werkers in juni daaropvolgend plaatsvond. In augustus vonden de laatste gesprekken plaats. Op twee cliënten en vijf maatschappelijk werkers na zijn de interviews steeds in één keer afgenomen. Bij het ontwerpen van de vragenlijst mikten wij op een vraaggesprek van ongeveer twee uur. In feite lag de gemiddelde duur bij cliënten op ruim twee uur (met de grootste categorie bij 1,5 tot 2 uur), bij maatschappelijk werkers op één uur en drie kwartier (grootste categorie eveneens 1,5 tot 2 uur). Door vakantie of ziekte van de interviewer is in drie gevallen de afspraak niet nagekomen dat cliënt en bijbehorende maatschappelijk werker door verschillende interviewers worden ondervraagd.

Uit de gegevens van de interviewers blijkt dat ongeveer 70 à 75 procent van de respondenten positief of enthousiast heeft meegewerkt aan de vraaggesprekken en daarbij geen aarzelingen vertoonde. Wij kunnen niet nagaan in hoeverre het feit dat een aantal respondenten wel enige aarzeling vertoonde, nadelige invloed heeft gehad op de kwaliteit van de verkregen informatie. Evenmin is er door ons iets te zeggen over de mogelijke invloed van het feit dat — anders dan de bedoeling was — bij de gesprekken met cliënten in ongeveer 40 procent van de gevallen één of meer ander(en) actief of passief aanwezig was. Vrijwel altijd ging het overigens om een passieve aanwezigheid. Een gehouden steekproef onder de respondenten na afloop van het veldwerk heeft uitgewezen dat zowel cliënten als maatschappelijk werkers over het algemeen zeer positief oordelen over het optreden van de interviewers en het verloop van het vraaggesprek.

De vragenlijst voorzag er in dat cliënten in het vraaggesprek te kennen zouden geven dat ze behoefte hadden aan hernieuwd contact met de maatschappelijk werker, zonder dat ze mogelijk uit zichzelf die stap zouden zetten. In veertien

gevallen hebben wij in dit verband contact opgenomen met die maatschappelijk werker.

3.4.7 Oordelen over het onderzoek en over de verkregen informatie

Wanneer wij afgaan op het oordeel van de respondenten, dan oordelen cliënten positiever over het onderzoek dan maatschappelijk werkers. Op de vraag of wij met dit onderzoek een goed beeld hebben verkregen van de hulpverleningscontacten antwoordt namelijk 87 procent van de cliënten en 57 procent van de maatschappelijk werkers bevestigend. De kritische en meer gereserveerde opstelling van ongeveer 40 procent van de maatschappelijk werkers die de vraag ontkennend of niet helemaal positief beantwoorden, betreft vooral de adequaatheid van het onderzoek. De vragenlijst is door hen nogal eens als een keurslijf ervaren. Ook geven zij te kennen vragen te hebben gemist die de inhoud van de hulpverlening en vooral het procesmatige karakter van het verloop daarvan beter tot hun recht laten komen. Moeilijk te beantwoorden vragen waren volgens deze maatschappelijk werkers vooral de vragen over hoe zij als persoon en in hun optreden bij de cliënt zullen zijn overgekomen. In iets mindere mate geldt dit ook —althans méér dan dit bij de cliënten het geval is— voor vragen over de verleende hulp, de bereikte resultaten en voor vragen over houdingen.

Ook als de respondenten aan het einde van het vraaggesprek de kans gegeven wordt nog iets op te merken, blijkt dat cliënten (80 reacties) zich aanmerkelijk positiever uitlaten over het onderzoek en het vraaggesprek dan maatschappelijk werkers (92 reacties). Als cliënten negatieve kritiek hebben dan betreft dit met name de gestructureerdheid van de vragenlijst. Ook uiten sommige van deze cliënten hun twijfel over de mogelijkheid een vraagstelling als de onze te bestuderen op de wijze zoals wij dat hebben willen doen. In de negatieve geluiden van de maatschappelijk werkers klinken ook kritische vragen door over de adequaatheid van het onderzoek.

Bovenstaande kritische kanttekeningen van de respondenten kunnen bij ons maar ten dele een reactie van verbazing en verontrusting wekken. Immers, ook ons onderzoek heeft zijn duidelijke beperkingen. Het is bijvoorbeeld niet afgestemd op het specifieke en min of meer unieke karakter van ieder concreet hulpverleningsgeval. Bovendien heeft het gestructureerde interview als waarnemingsmethode zijn voor- en nadelen. Daar komt bij —zo bleek ons onder meer uit de voorlichtingsbijeenkomsten en correspondentie— dat maatschappelijk werkers vrij algemeen gereserveerd staan tegenover sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Ook denken wij dat de vaak voorkomende nogal nuancerende oordeelsvorming onder maatschappelijk werkers een rol speelt bij hun waardering van ons onderzoek. Kortom, de vooral door maatschappelijk werkers geplaatste kanttekeningen zijn gedeeltelijk goed te begrijpen en ze zijn ook te

billijken als wij zouden pretenderen dat de geformuleerde vraagstelling alleen of het best te benaderen zou zijn met een onderzoeksoptzet als die van ons. Maar wij pretenderen — voor cliënten en maatschappelijk werkers — wel een duidelijke aanzet in die richting te geven.

De interviewers vormen een andere bron van informatie. Op de vraag — na ieder vraaggesprek — of zij de indruk hebben dat de respondent over het algemeen betrouwbare antwoorden heeft gegeven, antwoordt ongeveer 95 procent 'over het algemeen goed'. Voor de groep cliënten en maatschappelijk werkers maakt dit nauwelijks enig verschil.

Onze eigen ideeën over de kwaliteit van de verkregen informatie worden vooral bepaald door de ervaringen die wij hebben opgedaan met de controle op de mate van volledigheid en consistentie waarmee de vragenlijsten zijn ingevuld en met de controle op de codering van de gegevens. Wij zijn er bij de verschillende fasen uit het onderzoeksproces steeds op uit geweest zodanige condities te scheppen dat de kwaliteit van de te gebruiken informatie veel aandacht kon krijgen. Eenvoudig gesteld, maar in feite een zeer tijdrovende aangelegenheid. Deze werkwijze heeft er toe geleid dat de informatie over het algemeen zeer volledig is; gemiddeld komt per vraag één à twee keer de code 'onbekend' voor. Dat neemt niet weg dat op onderdelen uit de vragenlijst het antwoord vaker onbekend is. Het betreft dan relatief moeilijke onderdelen. Moeilijk in die zin dat men de vraag niet goed overziet (bij cliënten: bereikt resultaat bij het probleem-(gedeelte) waaraan niet is gewerkt; bij allen: stimulerende gelijkheid). Of moeilijk omdat men er liever niet over praat (eigen inkomen bij cliënten, beroep van vader bij maatschappelijk werkers) of nauwelijks kijkt heeft op het gevraagde (bij maatschappelijk werkers: oorzaak van de problematiek en het beroep doen op andere instanties door cliënt).

In verband met het behoud van zoveel mogelijk respondenten hebben wij veel aandacht besteed aan de vraag of het antwoorden 'geen mening' en of 'onbekend' verantwoord omgezet kunnen worden in wel inhoudelijke antwoordcategorieën. Daarvoor hebben wij een aantal spelregels opgesteld, waarvan de belangrijkste zijn: sanering wordt alleen toegepast bij variabelen met meer indicatoren; het percentage 'onbekend' en 'geen mening' op een bepaalde vraag mag niet meer dan 4 procent van alle antwoorden op die vraag belopen; sanering geschiedt door afleiding van de wel bekende informatie over de overige bijbehorende indicatoren; wordt dit laatste te arbitrair dan wordt de modale antwoordcategorie gekozen. Het resultaat van deze procedure is dat er bij cliënten en maatschappelijk werkers gemiddeld respectievelijk 1.8 procent en 2.0 procent van de totaal uitgebrachte scores gewijzigd is. Alleen 'type persoon maatschappelijk werker' zit met 6.4. procent boven de door ons gestelde 4 procent-grens.

3.5 UITGEVOERDE ANALYSES EN RAPPORTAGE

In hoofdstuk 2 is vermeld en verantwoord dat het onderzoek naar de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp en dat naar de oordelen over de verleende hulp twee afzonderlijke studies impliceert. Bij de analyse van de verkregen gegevens zijn deze stappen dan ook na elkaar gezet, resulterend in afzonderlijke en op zichzelf staande tussentijdse deelrapporten. Zoals in paragraaf 5.4 nader zal worden uiteengezet waren de verkregen resultaten voor ons ook aanleiding om de in de probleemstelling met enige aarzeling aangekondigde derde stap wel te zetten. Dat betekent dat een derde model is opgesteld waarin de samenhang tussen de perceptie van verschillen in opvattingen en de oordelen en enkele relevante onafhankelijke variabelen tot uitdrukking komt. De resultaten van de analyses op grond van dit derde model zijn van dien aard dat wij daaraan de meeste aandacht zullen besteden.

Voor een goed begrip van de tot nu toe uitgevoerde analyses roepen wij in herinnering dat er in ons project sprake is van meer differentiaties dan die naar de zojuist besproken verschillen in te verklaren verschijnselen en de daarbij behorende modellen. Zoals in paragraaf 1.3.6 is uiteengezet willen wij ook een beschrijving geven van de verschillen tussen onze onderzoeksgroep cliënten en die van maatschappelijk werkers wat betreft: opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp, perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp en, tot slot, oordelen over de verleende hulp. In overzicht 3 is schematisch tot uitdrukking gebracht welke facetten van de hulpvraag en de verleende hulp daarbij aan de orde komen. Bovendien hebben wij in de probleemstelling tot uitdrukking gebracht dat wij bij het zoeken naar relevante achtergronden voor perceptie van verschillen en voor oordelen waar mogelijk uit de totale onderzoeksgroepen twee naar soort problematiek te onderscheiden deelgroepen zullen afsplitsen.

Om nu nog enigszins wegwijs te worden uit de door ons gevolgde sporen, geven wij in *overzicht 5* aan welke onderdelen uit de uitgevoerde analyses waar zijn terug te vinden in dit verslag.

Uit het oogpunt van volledigheid herhalen wij hier nog eens dat onze rapportage over het totale onderzoeksprogramma daarmee niet is afgerond. Analyses van hulpverleningsparen en een specificatie van de verkregen uitkomsten door middel van differentiaties naar relevante subgroepen zullen in latere rapportages aan de orde komen.

Ter verantwoording van de door ons gevolgde wijze van rapportage is het tot slot van belang het volgende op te merken. Zoals vermeld hebben wij de analyses tot nu toe stap voor stap uitgevoerd en zijn wij uiteindelijk uitgekomen op een aanzet voor een verklaringsmodel dat wij in de probleemstelling nog niet hebben voorzien. Wij willen in deze rapportage rekening houden met deze ontwikkeling

Overzicht 5 Aard en vindplaats van de uitgevoerde analyses

Aspect	Onderdeel uit de vraagstelling	Soort analyse	Onderzoeks-groep	Vindplaats
Opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp	1a en 1b	<i>Beschrijving van verschillen tussen de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers</i>	T	4.2
Perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp	2a en 2b	idem	T	4.3
Oordelen over de verleende hulp	3a en 3b	idem	T	4.4
Mogelijke achtergronden van gepercipieerde verschillen in opvatting	(4)	<i>Beschrijving van de onderzoeksgroepen</i>	T	4.5
Mogelijke achtergronden van oordelen over de verleende hulp	(5)	idem	T	4.6
Achtergronden van gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp (eerste deelstudie)	4	<i>Zoeken naar relevante achtergronden (conform probleemstelling)</i>	T, R, NR	5.2
Achtergronden van oordelen over de verleende hulp (tweede deelstudie)	5	idem	T, R, NR	5.3
Achtergronden van gepercipieerde verschillen in opvatting en van verschillen in oordelen (derde deelstudie)		idem (volgens en route ontwikkeld model)	T, R, NR	5.4 6

Legenda

T = de totale onderzoeksgroepen van cliënten respectievelijk maatschappelijk werkers

R = de deelgroep die zelf aangeeft dat de hulpvraag uitsluitend betrekking had op relationele problemen

NR = de deelgroep die aangeeft dat de hulpvraag uitsluitend betrekking had op niet-relationale problemen

en met het feit dat nog niet het hele onderzoeksprogramma is uitgevoerd. Wij doen dit door niet na iedere gezette stap doch eerst op basis van het thans beschikbare geheel aan verkregen inzichten terug te gaan naar de probleemstelling. *Hoofdstuk 8 is geheel gewijd aan een confrontatie van de bereikte uitkomsten met de probleemstelling.* In dat hoofdstuk komt dus de interpretatie aan de orde en daar zullen wij een nabeschuwing wijden aan en kanttekeningen plaatsen bij ons onderzoek.

4 Beschrijving en vergelijking van de onderzoeksgroepen

4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de ervaringen die wij hebben opgedaan bij de constructie van de variabelen. Als zodanig is het te beschouwen als een beschrijving van de onderzoeksgroepen naar de aard en omvang van de te bestuderen verschijnselen (paragraaf 4.3 en 4.4) en naar de achtergronden die voor een verklaring daarvan relevant waren geacht (paragraaf 4.5). Omdat wij de beschikking hebben over twee onderzoeksgroepen kunnen wij ook overgaan tot een vergelijking van de uitkomsten van die beschrijving.

Maar in dit hoofdstuk komt meer aan de orde. Begonnen wordt met een inhoudelijke beschrijving van de definitie van de hulpvraag en de verleende hulp zoals die door cliënten en maatschappelijk werkers wordt gehanteerd (paragraaf 4.2). In verband met de vraagstelling is die informatie niet alleen nodig om cliënten en maatschappelijk werkers zo concreet mogelijk te kunnen laten aangeven — als de één een andere definitie hanteert dan de ander — wáár de verschillen in opvatting zich hebben voorgedaan. Wij hebben de informatie ook nodig om bij de analyse van hulpverleningsparen te kunnen uitmaken of datgene wat de één toeschrijft aan de ander ook overeenkomt met wat die ander zelf aangeeft.

De beschrijvingen en vergelijkingen in dit hoofdstuk hebben steeds betrekking op de totale onderzoeksgroepen. Bij die vergelijking kan er wel sprake zijn van een 'meer' of 'minder' van de ene groep ten opzichte van de andere, maar verdere generalisatie is niet mogelijk. Bij het lezen van absolute aantallen en percentages moet immers goed voor ogen worden gehouden dat deze studie gebaseerd is op het werken met selecte onderzoeksgroepen. In hoofdstuk 8 zullen wij overigens een nadere beschouwing hieraan wijden en ook uitkomsten die in dit hoofdstuk 4 beschreven worden van commentaar voorzien.

Als leidraad bij het doorzien van de opbouw van dit hoofdstuk kan het volgende worden aangehouden.

In *paragraaf 4.2* wordt ingegaan op de vraag welke opvattingen cliënten en maatschappelijk werkers huldigen over de hulpvraag en de verleende hulp. Dit leidt tot de vraag of er verschillen zijn op te merken tussen de definitie van de ene

en de andere groep. Overeenkomstige aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp worden tegelijk aan de orde gesteld.

Paragraaf 4.3 handelt over de vraag in welke mate cliënten en maatschappelijk werkers bij elkaar overeenkomsten en verschillen in opvatting hebben waargenomen. Ook wordt geprobeerd een beeld te schetsen van de verschillen tussen beide onderzoeksgroepen.

Welke oordelen hebben cliënten en maatschappelijke werkers over de verleende hulp en hoe zijn verschillen tussen beide groepen te typeren? Dat zijn de vragen voor *paragraaf 4.4*.

In *paragraaf 4.5* volgt tot slot een beschrijving van de bevindingen met de constructie van de onafhankelijke variabelen. Achtereenvolgens passeren daar de in de beide probleemstellingen genoemde achtergronden de revue.

4.2 VERSCHILLEN IN OPVATTINGEN TUSSEN CLIËNTEN EN MAATSCHAPPELIJK WERKERS

De opvattingen van destijds van de groep cliënten over de inhoud van de hulpvraag en de verleende hulp worden nu vergeleken met de opvattingen die de groep maatschappelijk werkers er voor zich op na hield.

Wij zijn ons onderzoek gestart vanuit de algemene verwachting dat er tussen cliënten en maatschappelijk werkers in deze verschillen zullen bestaan. De meer bijzondere verwachting was dat er bij de hulpvraag meer verschillen zouden optreden dan bij de verleende hulp.

De algemene verwachting blijkt uit te komen. Wij hebben namelijk bij verschillende aspecten van de hulpvraag en van de verleende hulp duidelijke aanwijzingen gekregen dat cliënten en maatschappelijk werkers daarover lang niet altijd gelijklopende opvattingen hebben.

Maar ook voor de bevestiging van de bijzondere verwachting geeft ons onderzoek aanwijzingen. Want vooral bij de aanduiding van de hulpvraag leggen cliënten en maatschappelijk werkers verschillende accenten. Wij zullen deze 'conclusies vooraf' hieronder nader toelichten en illustreren. Daarbij zullen wij overeenkomstige aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp tegelijkertijd aan de orde stellen.

4.2.1 Problematiek

Ongeveer de helft van alle cliënten en maatschappelijk werkers geeft aan dat er — volgens de indeling van problemen naar hoofdterreinen — sprake was van één probleem. Maar als de respondenten meer dan één probleem onderkennen dan noemen maatschappelijk werkers er gemiddeld meer dan cliënten. Zie hiervoor *tabel 1*.

Tabel 1 Het gemiddeld aantal onderkende problemen op basis van een indeling naar hoofdterreinen

	Clënten	Maatschappelijk werkers
Hulpvraag	2.0	2.6
Verleende hulp	1.7	2.6

Wanneer wij afgaan op alle genoemde problemen dan valt op dat maatschappelijk werkers zowel bij de hulpvraag als bij de verleende hulp minder materiële problematiek noemen dan cliënten. Bij de hulpvraag noemen maatschappelijk werkers meer relationele problematiek en meer niet-materiële problemen dan cliënten¹. Vergelijken wij voor elke groep het procentuele aandeel in de hulpvraag en in de verleende hulp, dan concluderen wij tot een lichte tendens dat er bij de verleende hulp minder aan materiële problemen en meer aan persoonlijke en relationele problemen is gewerkt dan op grond van de hulpvraag verwacht zou mogen worden.

Wij hebben de indeling van problemen naar hoofd- en deeltherreinen uiteindelijk gereduceerd tot een zevendeling, gebaseerd op het enige of belangrijkste probleem. Het resultaat ervan staat in *tabel 2*. Voor de overige genoemde problemen (dus als er méér dan één werd genoemd) zijn wij bij de hulpvraag nog nagegaan of deze verwant zijn aan het belangrijkste probleem. Van verwantschap spreken wij als de overige problemen alle op hetzelfde probleemveld betrekking hebben (waarbij: materieel veld = 1 + 2, niet-materieel = 3 en relationeel veld is 4 t/m 7).

Een voorbeeld moge *tabel 2* nader verduidelijken. In 14 procent van alle gevallen wordt door cliënten 'huisvesting' als het enige of belangrijkste te behandelen probleem aangemerkt. Als cliënten daarnaast nog andere problemen noemen dan liggen die in 75 procent van die gevallen op hetzelfde probleemveld, in dit voorbeeld het materiële veld.

Uit *tabel 2* blijkt dat cliënten gemiddeld genomen iets meer 'overige problemen' noemen die in dezelfde sfeer als het hoofdprobleem liggen dan maatschappelijk werkers (61 procent tegenover 49 procent). Het beeld dat maatschappelijk werkers hebben van het te behandelen probleem is dus meer verscheiden dan dat van de cliënten. Cliënten en maatschappelijk werkers verschillen ook nog in een ander opzicht. Is volgens cliënten namelijk het belangrijkste probleem een materieel probleem dan zijn de genoemde overige problemen ook relatief veel tot dat probleemveld te rekenen. Bij maatschappelijk werkers daarentegen geldt die oververtegenwoordiging de gevallen waarin een relationeel probleem het belangrijkste is.

Tabel 2 Het aandeel – in percentages – van de als enige of als belangrijkste genoemde problemen in de hulpvraag (= 100%) en de verleende hulp (= 100%)

Problematiek.	Cliënten			Maatschappelijk werkers		
	Hulpvraag		Verleende hulp	Hulpvraag		Verleende hulp
		% zelfde veld			% zelfde veld	
1 = inkomen	14	70	13	14	40	14
2 = huisvesting	14	75	10	11	29	7
3 = (overig) immateriële problemen ²	16	50	14	16	35	13
4 = persoonlijke problemen	8	33	15	16	42	21
5 = huwelijkproblemen	21	68	24	20	57	20
6 = gezinsproblemen	16	74	14	14	70	14
7 = overige relatieproblemen	12	44	11	9	71	11
Totaal	100 (148)		100 (133) ³	100 (148)		100 (148)

* Bij de hulpvraag staat ook per probleemcategorie (= 100%) telkens de mate waarin de genoemde 'overige problemen' tot hetzelfde probleemveld gerekend kunnen worden (in percentages)

Dit wekt al met al vooral de indruk dat het volgende nogal eens van toepassing zal zijn: als cliënten vinden dat het bij de hulpvraag vooral om een materieel probleem gaat dan houden zij dat idee ook aan, terwijl bij de andere probleemvelden daarnaast ook evenzeer aan andere probleemvelden wordt gedacht. Maatschappelijk werkers lijken een dergelijke 'vasthoudenheid' meer te demonstreren als zij een relationeel probleem als belangrijkste aanmerken.

Vergelijken wij tot slot de hulpvraag met de verleende hulp dan zien wij dat met name het aandeel van materiële problemen in de verleende hulp terugloopt en dat van persoonlijke problemen toeneemt. Dit blijkt bij beide groepen respondenten.

4.2.2 Oorzaak van problemen

Terwijl cliënten in ongeveer 60 procent van de gevallen één oorzaak aanwijzen is er volgens eenzelfde percentage maatschappelijk werkers sprake van meer dan één oorzaak.

Niet minder opvallend is de uitkomst dat cliënten in ongeveer één op de drie gevallen 'de ander(en)' als oorzaak vermelden, terwijl die verhouding bij maatschappelijk werkers gemiddeld één op tien is. Maatschappelijk werkers zoeken de oorzaak van de problemen vaker, dan cliënten dat doen, bij de cliënt zelf. Deze opvatting neemt tijdens de hulpverlening eerder toe dan af. Het aandeel van 'ander(en)' als oorzaak van het probleem is bij de verleende hulp duidelijk afgenomen.

De hier besproken tendensen die betrekking hebben op alle oorzaken, vallen ook af te leiden uit *tabel 3* over de enige of als belangrijkste aangemerkte oorzaak.

Tabel 3 De enige of belangrijkste oorzaak die volgens respondenten aan de orde was, in percentages

Locus oorzaak	Hulpvraag		Verleende hulp	
	CI ⁴	MW ⁴	CI	MW
In client zelf	19	42	35	58
In ander(en)	49	31	42	18
In omstandigheden	32	26	23	24
Totaal	100 (136)	100 (123)	100 (91)	100 (96)

Cliënten en maatschappelijk werkers verschillen hoegenaamd niet in de opvatting dat het nodig was aan de oorzaak te werken en in de constatering dat daar ook feitelijk aan gewerkt is. Dat geldt gemiddeld voor drie van de vier gevallen.

4.2.3 Het cliëntsysteem

Bij dit aspect is er nauwelijks sprake van verschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers. In ongeveer drie van de vier gevallen achten de respondenten het gewenst naast de cliënt zelf ook één of meer ander(en) in de hulpverlening te betrekken. In die verhouding wordt ook gemeld dat dit gerealiseerd is. Bij ongeveer een derde van die 'ander(en)' gaat het om de partner van de cliënt; ongeveer even vaak worden anderen genoemd die niet de huwelijkspartner of een gezinslid van de cliënt zijn.

Het beeld over de hulpvraag en dat over de verleende hulp verschillen niet veel

van elkaar. Wel is er iets te zeggen over die gevallen waarin als cliëntsysteem wordt aangemerkt: 'cliënt zelf en ander(en)'. Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de maatschappelijk werkers vooral aan 'de cliënt zelf' denken, terwijl de cliënt in die situaties 'ander(en)' als belangrijkste element uit het cliëntsysteem naar voren schuift.

4.2.4 Hulp naar inhoud

Tabel 4 De mate waarin elke soort hulp het best de behoefte aan hulp respectievelijk de verkregen hulp weergeeft, in percentages

Hulp naar inhoud:	Hulpvraag		Verleende hulp	
	Cl	MW	Cl	MW
1. Inlichtingen of voorlichting	6	11	7	12
2. Verwijzen naar personen/instanties	7	5	10	10
3. Bemiddelen	32	21	27	15
Subtotaal		45	37	44
4. Verandering in cliënt zelf	17	33	34	39
5. Verandering van relatie(s) van cliënt	22	27	15	22
6. Verandering van ander(en)	14	1	5	1
Sub-totaal		53	61	54
7. Verandering in de wat grotere samenleving	2	2	1	1
Totaal	100	100	100	100
	(144)	(146)	(117)	(147)
Niet van toepassing	(4)	(2)	(31)	(1)

Tabel 4 geeft ons aanleiding het volgende op te merken. Enigszins buiten de orde maar — indachtig de vele discussies in het laatste decennium — niet van belang ontbloomt is de uitkomst dat 'verandering in de wat grotere samenleving' als beoogde en gerealiseerde hulp te verwaarlozen is. Dit blijkt ook uit het gegeven dat ongeveer 80 à 90 procent van de respondenten deze soort hulp (bijvoorbeeld bij verandering in de buurt, in de straat, sociale voorzieningen) in het geheel niet noemt als iets dat — onder meer — werd beoogd of gerealiseerd.

Maatschappelijk werkers wijzen nog meer dan cliënten op het belang van wat wij gemakshalve procesmatige hulpverlening zullen noemen (d.i. verandering in mensen of in hun relaties). Dit verschil wordt vooral veroorzaakt door de relatief sterke nadruk die cliënten leggen op 'bemiddelen', terwijl maatschappelijk werkers meer 'verandering in cliënt' en 'verandering van relatie(s) van cliënt' benadruk-

ken. Dit verschil in taakopvatting komt ook tot uitdrukking bij 'verandering van ander(en)' en zal — naar wij aannemen — verband houden met verschillen in opvatting over de oorzaak van de problematiek.

Vergelijken wij het aandeel van elke soort hulp in de hulpvraag met het aandeel van elk in de verleende hulp. Er is dan vooral volgens de groep cliënten maar ook volgens maatschappelijk werkers meer aan 'verandering in de cliënt zelf' gewerkt dan op grond van de behoefte verwacht zou worden. In mindere mate geldt dit ook voor 'verwijzing'. Gemeten naar de behoefte is bij de groep cliënten 'verandering van ander(en)' daarentegen relatief zeer weinig gerealiseerd. Voor beide onderzoeksgroepen geldt dat 'bemiddelen' en 'verandering van relatie(s) van cliënt' minder is gerealiseerd dan op grond van de behoefte zou kunnen worden verwacht.

4.2.5 Hulp naar vorm

Wij beperken ons ook hier tot het relatieve aandeel van de door ons onderscheiden vier dimensies, zoals dat is vastgesteld met de vraag welke dimensie het best de beoogde respectievelijk verleende hulp weergeeft. De gegevens staan in *tabel 5*.

Tabel 5 De mate waarin elke dimensie van de hulp naar vorm het best de beoogde en gerealiseerde hulp weergeeft, in percentages

Hulp naar vorm:	Hulpvraag		Verleende hulp	
	Cl	MW	CL	MW
1. Luisteren, begrip tonen	15	24	27	19
2. Bemoedigen, stimuleren	8	11	6	6
3. Verhelderen, inzicht geven	15	39	17	43
4. Actieve inzet en advisering	62	26	51	32
Totaal	100	100	100	100
	(148)	(148)	(133)	(148)
Niet van toepassing			(15)	

Allereerst valt op dat volgens de respondenten 'bemoedigen' weinig gevraagd en nog minder gerealiseerd wordt.

Cliënten beogen in zeer sterke mate 'een actieve inzet' van de maatschappelijk werker met op grote afstand daarna 'luisteren' en 'verhelderen'. Dat laatste nu — het verduidelijken van het probleem en van de aanpak ervan — is wat maatschap-

pelijk werkers bij de hulpvraag juist het méést benadrukken. Bij maatschappelijk werkers komt 'luisteren' duidelijk meer voor dan bij cliënten, 'actieve inzet' echter aanmerkelijk minder.

Bij de verleende hulp is er volgens cliënten vooral sprake geweest van een 'actieve inzet' van de maatschappelijk werker⁵. Maar vergeleken met wat werd beoogd is 'luisteren' sterk toegenomen. Bij maatschappelijk werkers wijkt het aandeel van elke dimensie in de verleende hulp niet sterk af van die in de hulpvraag; het verschaffen van inzicht blijft het belangrijkste.

In het voorgaande zou tot uitdrukking kunnen komen dat datgene wat maatschappelijk werkers als behoefte onderkennen méér terugkomt in dat wat gerealiseerd wordt, dan wat cliënten beogen.

Daarbij lijkt te gelden dat cliënten de maatschappelijk werker vooral zien als een deskundige die weet hoe hun probleem aangepakt en opgelost moet worden.

Maatschappelijk werkers daarentegen zien zichzelf niet zozeer als probleem-oplossers, maar veeleer als degene die inzicht kan geven in wat er aan de hand is en daarbij hoogstens aanwijzingen geeft voor een oplossing. Dat komt ook tot uitdrukking in het nu volgende aspect.

4.2.6 De aard van het resultaat

Zoals *tabel 6* laat zien zijn de verschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers in opvattingen over het globaal te bereiken en bereikte resultaat nogal opvallend. Ook de verschillen tussen het beoogde en het gerealiseerde zijn groot.

Tabel 6 De aard van het resultaat dat als enige of belangrijkste werd beoogd respectievelijk gerealiseerd, in percentages

	Hulpvraag		Verleende hulp ^a	
	Cl	MW	CL	MW
1. Probleem oplossen of wegnemen	63	51	41	26
2. Doorsturen naar andere persoon/ instantie	17	13	12	18
3. Beter met probleem kunnen leven	19	36	47	56
Totaal	100 (145)	100 (146)	100 (117)	100 (139)

De helft of meer van de respondenten geeft het 'oplossen of wegnemen van het probleem' als enige of belangrijkste behoefte aan. Ter typering van het bereikte

resultaat wordt die meerderheidspositie echter overgenomen door het 'beter kunnen leven met het probleem'. Het verschil tussen cliënten en maatschappelijk werkers bij de hulpvraag is vooral dat cliënten méér dan maatschappelijk werkers een 'oplossing' beogen en maatschappelijk werkers méér dan cliënten het 'beter kunnen leven met het probleem'. Dat eerste oogmerk wordt aanmerkelijk minder, het tweede aanmerkelijk meer gerealiseerd dan bedoeld.

Het is niet onwaarschijnlijk dat deze uitkomsten uitdrukking zijn van een verschil in opvatting over de door het algemeen maatschappelijk werk te bieden hulp, over de aard van de problematiek en van een gaandeweg ervaren dat men de 'oplossingsmogelijkheid' van het probleem heeft overschat.

Een nadere uitwerking van het bereikte resultaat laat weinig verschillen zien tussen de beide onderzoeksgroepen. Uit *tabel 7* blijkt dat ongeveer 85 procent van de respondenten vindt dat er althans enige vooruitgang is geboekt. Voor de cliënten wordt dit percentage 76 procent als degenen die vinden dat er geen hulp is verleend worden meegerekend. Verder blijkt ook dat maatschappelijk werkers voorzichtiger oordelen dan cliënten.

Tabel 7 De verdeling van de gemaakte keuzes ter nadere aanduiding van het bereikte resultaat, in percentages

De probleemsituatie is:	Cl	MW
1. uit de wereld	26	15
2. met grote sprongen vooruitgaan	13	12
3. heel wat beter	25	26
4. een beetje beter	20	32
5. hetzelfde gebleven	14	14
6. niet veel maar iets erger geworden	1	
7. alleen maar erger	1	1
Totaal	100 (133)	100 (145)
Niet van toepassing	(15)	(—)

4.2.7 Aandeel in het resultaat

Maatschappelijk werkers geven veel vaker aan dat het bereikte resultaat aan 'cliënt en maatschappelijk werker' moet worden toegeschreven, dan dat cliënten dit doen (respectievelijk 39 procent en 22 procent).

Clënten schrijven daarentegen het resultaat veel vaker toe aan 'alleen de maatschappelijk werker' (maatschappelijk werkers 17 procent en cliënten 41 procent).

In die gevallen waarin een meervoudig antwoord wordt gegeven, is gevraagd wie of wat vooral bepalend was voor het bereikte resultaat. Volgens zowel cliënten als maatschappelijk werkers was dat in ongeveer 30 procent van de gevallen 'iets anders'. Cliënten wijzen dan telkens voor ongeveer 35 procent zichzelf of de maatschappelijk werker aan. Maatschappelijk werkers zeggen in 45 procent van die gevallen dat de cliënt en in 25 procent van deze situaties dat zijzelf het meest bepalend waren voor het bereikte resultaat.

4.2.8 Verwijzing

In die gevallen waarin of voorzover er aan het probleem is gewerkt, is er volgens cliënten gemiddeld in één op de drie gevallen verwezen naar een andere hulpverlenende instantie of hulpverlener. Volgens maatschappelijk werkers in bijna de helft van alle gevallen. Is er niet aan het probleem gewerkt (of voor een bepaald gedeelte niet) dan is er vrijwel nooit een verwijzing gevolgd. Dit lijkt ons — zeker vanuit het standpunt van de cliënt — een opmerkelijke uitkomst. Uit andere gegevens blijkt namelijk dat cliënten in die gevallen een verwijzing in grote meerderheid wel nodig hadden gevonden en maatschappelijk werkers niet.

Cliënten en maatschappelijk werkers verschillen niet in de vermelding dat gemiddeld in zeker vier van de vijf voorkomende gevallen de cliënt het verwijsadvies heeft opgevolgd en dat in die gevallen in doorsnee twee van elke drie cliënten daarmee verder geholpen is. In ongeveer 20 procent van de gevallen leverde een verwijzing de cliënt niets op.

Cliënten kunnen ook op eigen initiatief tijdens de hulpverlening hulp van één of meer anderen inroepen. Ongeveer 20 procent van de cliënten deed dat. In de helft van die gevallen is men daarmee naar eigen zeggen iets verder gekomen. Cliënten die van het algemeen maatschappelijk werk geen hulp kregen voor hun probleem (of voor een bepaald gedeelte ervan) zochten in de helft van deze gevallen hun heil elders. In slechts 20 procent van die gevallen heeft hen dat volgens eigen zeggen verder geholpen.

4.2.9 Wijze van beëindiging

Cliënten en maatschappelijk werkers verschillen niet in hun vermelding dat de beëindiging in de helft van alle gevallen een gezamenlijk initiatief was. In de overige gevallen is het initiatief meer uitgegaan van de cliënt dan van de maatschappelijk werker, al benadrukken maatschappelijk werkers dat iets meer (35 procent) dan cliënten (30 procent).

Uit de bij de open vragen gegeven redenen van beëindiging valt af te leiden dat volgens de cliënten in ongeveer 60 procent en volgens maatschappelijk werkers in ongeveer 45 procent van de gevallen geen verdere hulp meer nodig was. Maatschappelijk werkers geven iets vaker aan dan cliënten dat de hulpverlening is beëindigd omdat de ander verdere hulp niet meer nodig vond (respectievelijk 17 procent en 12 procent). In al die gevallen wordt in meerderheid als reden vermeld dat het probleem is opgelost of dat men daarvoor doorverwezen is (maatschappelijk werkers 68 procent, cliënten 56 procent).

Wij mogen aannemen dat in het gros van de overige gevallen de hulpverlening niet geheel bevredigend is beëindigd: volgens maatschappelijk werkers in ongeveer 35 procent van alle gevallen, volgens cliënten in 25 procent van alle situaties. Omdat in bovenstaande gegevens geen rekening is gehouden met de vijftien cliënten volgens wie de hulpverlening niet op gang is gekomen, mogen wij aannemen dat er volgens cliënten en maatschappelijk werkers in ongeveer een derde van de hulpverleningssituaties in ons onderzoek sprake is van een onbevredigende beëindiging ervan. Als belangrijkste redenen worden daarbij genoemd dat er weinig aan het probleem is te doen en/of dat er sprake is van onbegrip of tegengestelde verwachtingen.

4.2.10 Korte nabeschuiving

Wij hebben bij verschillende aspecten aanwijzingen verkregen dat cliënten en maatschappelijk werkers nogal eens andere accenten leggen ter typering van de hulpvraag. In mindere mate geldt dit ook voor de verleende hulp.

Wij herhalen hier nog eens dat deze uitspraken strict genomen niet zonder meer als generalisaties opgevat mogen worden over bijvoorbeeld de cliënten en de maatschappelijk werkers in het algemeen maatschappelijk werk.

Onze uitkomsten zouden er wel op kunnen wijzen dat elke onderzoeksgroep voor zich een min of meer eigen visie op het geheel heeft en houdt en dat er dus voor een gedeelte sprake is van twee verschillende referentiekaders. Voor een gedeelte, want de verschillen bij de hulpvraag komen niet zonder meer of in vergelijkbare verhoudingen terug bij de verleende hulp. Soms is er namelijk ook wel een aanwijzing dat de opvattingen van cliënten over de verleende hulp duidelijk dichter liggen bij de kijk van de maatschappelijk werkers op de hulpvraag dan bij de kijk van de cliënten op de hulpvraag.

Overigens kunnen wij niet uitmaken in hoeverre de aanvankelijk gedefinieerde behoefte steeds als leidraad voor de hulpverlening is gehanteerd. Naarmate dit minder het geval is kunnen er zodanige verschuivingen optreden dat de opvattingen over de hulpvraag niet zonder meer met die over de verleende hulp vergeleken mogen worden.

4.3 PERCEPTIE VAN VERSCHILLEN IN OPVATTINGEN

4.3.1 Inleiding: werkwijze en globale resultaten

In de voorgaande paragraaf zijn de eigen opvattingen van groepen cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp met elkaar vergeleken. In het nu volgende gedeelte is de vraag aan de orde in welke mate cliënten en maatschappelijk werkers bij elkaar overeenkomsten en verschillen hebben waargenomen. Iedere respondent is dus gevraagd of zijn opvattingen afwijken van de ander en — zo ja — waaruit die verschillen dan bestonden. In paragraaf 1.3 hebben wij aangegeven dat wij de mate van gepercipieerde verschillen uitdrukken in de sterkte en omvang ervan.

De *sterkte* slaat op de overeenkomst danwel de mate van verschil in opvattingen die men bij elkaar heeft waargenomen; ze wordt vastgesteld voor de hulpvraag en de verleende hulp als geheel en voor aan elk te onderscheiden aspecten. Zoals eerder vermeld, gaan wij bij de vaststelling van de totaalindrukken over de sterkte van de gepercipieerde verschillen bij *de hulpvraag en de verleende hulp als afzonderlijke gehelen*, bij voorkeur af op het antwoord op een rechtstreekse vraag daarover aan de respondent⁷. Op basis van oorspronkelijk zeven antwoordmogelijkheden bij de hulpvraag en drie bij de verleende hulp, staan in *tabel 8* de resultaten.

Tabel 8 De sterkte van de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp als geheel, in percentages

De opvattingen waren volgens de respondent	Hulpvraag		Verleende hulp	
	CI	MW	CI	MW
dezelfde	52	33		
enigszins dezelfde	24	27		
sub-totaal 'gelijk'	76	59	72	60
'kan niet kiezen'	4	3	9	7
enigszins verschillend	12	22		
verschillend	8	16		
sub-totaal 'verschillend'	20	38	20	32
Totaal	100 (148)	100 (148)	100 (133)	100 (148)

In tabel 8 vinden wij geen bevestiging van de in de probleemstelling neergelegde verwachting dat er bij de hulpvraag meer verschillen in opvatting zullen zijn waargenomen dan bij de verleende hulp, althans niet als het gaat om beide als afzonderlijke gehelen. Wel blijkt verder — daarover formuleerden wij geen verwachting — dat de groep cliënten zowel bij de hulpvraag als bij de verleende hulp — maar vooral bij het eerstgenoemde — relatief meer overeenkomst in opvattingen heeft waargenomen (of: maatschappelijk werkers meer verschillen).

Dat deze laatste conclusie in belangrijke mate ook geldt als de perceptie van verschillen bij de hulpvraag gecombineerd wordt met die van de verleende hulp, volgt uit *tabel 9*. Deze tabel is gebaseerd op een typologie die per respondent is gemaakt van zijn antwoord — volgens de driedeling — over de hulpvraag en de verleende hulp⁸.

Tabel 9 Verdeling van de respondenten over vier combinaties van de perceptie van verschillen in opvatting bij de hulpvraag en de verleende hulp als geheel, in percentages

De opvattingen waren volgens de respondent.	Cl	MW
1 bij hulpvraag en verleende hulp 'gelijk'	64	44
2 bij de hulpvraag 'gelijk' en bij de verleende hulp 'verschillend'	7	10
3 bij de hulpvraag 'verschillend' en bij de verleende hulp 'gelijk'	7	15
4 bij hulpvraag en verleende hulp 'verschillend'	11	22

Bij de vaststelling van de sterkte van gepercipieerde verschillen met betrekking tot *deelaspecten* moeten er waarderingen worden gegeven van meer of minder verschil door de eigen opvattingen van de respondent inhoudelijk te vergelijken met de opvattingen die hij toeschrijft aan de ander. De hierbij gevolgde procedure wordt verantwoord in *bijlage 8*, ad 1.

Bij de *omvang* van gepercipieerde verschillen gaat het om de verhouding tussen het over het geheel van deelaspecten waargenomen aantal verschillen en het in principe mogelijke aantal verschillen (dit is: het aantal waarop de vraag van toepassing is). Deze variabele wordt dus voor de hulpvraag en de verleende hulp afzonderlijk geconstrueerd. Zie *bijlage 8*, ad 2.

In paragraaf 1.3 hebben wij gesteld dat veel of weinig omvang van gepercipieerde verschillen weinig zegt over de intensiteit (de sterkte) waarmee de respondent per saldo verschillen waarneemt. *Tabel 10* geeft hierover nadere informatie. Wij noemen de samenhang tussen beide variabelen bij de hulpvraag 'sterk' en bij de verleende hulp 'matig'.

Tabel 10 De Pearson r-correlaties tussen de sterkte en de omvang van gepercipieerde verschillen bij de hulpvraag en de verleende hulp

	Clënten	Maatschappelijk werkers
Hulpvraag	.73	.69
Verleende hulp	.45	.50

Vanwege het onderscheiden karakter van 'sterkte' en 'omvang' hebben wij beide variabelen bij de afzonderlijke studies naar de achtergronden voor perceptie van verschillen in opvattingen en voor oordelen steeds afwisselend in de analyses betrokken. Omdat echter daarbij gaandeweg is gebleken dat de uitkomsten nauwelijks verschillen als wij de ene of de andere variabele gebruiken, beperken wij ons in dit verslag als regel tot 'sterkte'. Wij hebben onze voorkeur daarvoor in paragraaf 1.3 al verantwoord. Een uitzondering op het zojuist gestelde is dat, conform onze verwachting, de omvang van de perceptie van verschillen wel uitwijst dat er bij de hulpvraag meer verschillen worden waargenomen dan bij de verleende hulp.

Het bovenstaande is voor ons overigens aanleiding om een andere kwestie aan te roeren. Wij hanteren in dit verslag steeds Pearson's correlatiecoëfficiënt r . Bij de waardering van gevonden verbanden zullen wij ons steeds houden aan de volgende gekozen afspraak:

- $.00 \leq r \leq .10$ geen samenhang
- $.10 < r \leq .25$ zeer zwakke samenhang
- $.25 < r \leq .40$ zwakke samenhang
- $.40 < r \leq .60$ matige samenhang
- $.60 < r \leq .75$ sterke samenhang
- $.75 < r \leq 1.00$ zeer sterke samenhang

Na deze wat meer algemene voorbeschouwing over de wijze waarop de variabelen betreffende de mate van waargenomen verschillen zijn geconstrueerd en over de voornaamste uitkomsten daarbij, gaan wij nu nader in op de aard van de waargenomen verschillen en de mate waarin deze zich voordoen. Zoals al is vermeld zal daarbij in principe alleen aandacht worden besteed aan de sterkte van gepercipieerde verschillen.

4.3.2 De aard van de waargenomen verschillen en de mate waarin

Uit de in hoofdstuk I genoemde studies komt geen duidelijk of eenduidig beeld naar voren over de mate waarin cliënten en maatschappelijk werkers op de

hoogte zijn van elkaar's opvattingen over de hulpverlening en — dus — evenmin over de mate waarin zij overeenkomsten en verschillen zullen waarnemen. Mayer en Timms (1970) geven aan dat men niet of nauwelijks op de hoogte is, terwijl bij Beck en Jones (1973) de maatschappelijk werkers in ongeveer een derde van alle gevallen verschillen onderkennen. In *tabel 11* beperken wij ons tot de weergave van het percentage respondenten dat in ons onderzoek te kennen geeft dat zij dezelfde of vrijwel dezelfde opvattingen had als de ander.

Tabel 11 De mate waarin de respondenten bij de ander dezelfde of vrijwel dezelfde opvattingen hebben waargenomen, gespecificeerd naar aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp. Per rij het percentage berekend over alle respondenten waarover informatie beschikbaar is (absolute aantal tussen haakjes)

Aspecten	(vrijwel) dezelfde opvattingen	
	CI	MW
HUI PVRAAG		
1 het te behandelen probleem	87 (140)	87 (146)
2 de oorzaak van het probleem	83 (128)	71 (136)
3 het beoogde clientsysteem	81 (128)	79 (136)
4 de beoogde hulp, naar inhoud	80 (135)	61 (140)
5 de beoogde hulp, naar vorm	80 (132)	63 (142)
6 de te bereiken resultaten	85 (131)	79 (146)
7 de hulpvraag als geheel	76 (148)	59 (148)
VERLEENDE HULP		
8 het behandelde probleem	99 (129)	92 (145)
9 de aanpak van de oorzaak	97 (120)	87 (133)
10 de verleende hulp, naar inhoud	96 (126)	89 (142)
11 de verleende hulp, naar vorm	95 (124)	81 (135)
12 het bereikte resultaat	97 (116)	98 (128)
13 het aandeel van betrokkenen	95 (98)	87 (105)
14 de verleende hulp als geheel	72 (133)	60 (148)

Allereerst kan uit de in tabel 11 opgenomen absolute aantallen worden afgeleid dat verreweg het grootste gedeelte van de respondenten een idee heeft over de kijk van de ander op de hulpverlening. Bij deze conclusie dient er rekening mee te

worden gehouden dat vijftien cliënten bij de verleende hulp uitvallen. Volgens hen is — in tegenstelling tot de opvatting van hun maatschappelijk werkers — de hulpverlening niet op gang gekomen. Wanneer wij deze cliënten buiten beschouwing laten, dan blijkt het gemiddelde percentage respondenten dat geen idee heeft over de kijk van de ander bij cliënten 6 procent en bij maatschappelijk werkers 9 procent te zijn.

Een andere belangrijke conclusie die getrokken kan worden is de volgende. Het grootste gedeelte van met name de cliënten maar ook van de maatschappelijk werkers heeft geen aanmerkelijke verschillen in opvattingen bij de ander waargenomen. Deze conclusie geldt in zeer sterke mate voor de opvattingen over de deelaspecten van de hulpverlening. Met name voor die welke een specificatie van de verleende hulp geven.

Het voorgaande neemt niet weg dat maatschappelijk werkers ten aanzien van de hulpvraag en verleende hulp als gehelen in ongeveer 40 procent van de gevallen de cliënten een (enigszins) andere kijk toeschrijven: voor cliënten is dit 25 à 30 procent.

Al met al genomen is de mate waarin er overeenkomsten zijn waargenomen in de beide onderzoeksgroepen groter dan wij hadden verwacht en bedoeld. Wij hebben immers vooraf bewust 'voorzorgsmaatregelen' getroffen bij de samenstelling van de onderzoeksgroepen. Dit is gedaan om te bereiken dat in de onderzoeksgroepen een optimale vertegenwoordiging van zowel waargenomen overeenkomsten als verschillen aanwezig is⁹. Dat wij een optimale verdeling bij de deelaspecten bij lange na niet bereikt hebben heeft consequenties voor de verdere analyse. Zo heeft het hanteren als afhankelijke variabele van de sterkte van waargenomen verschillen bij van de deelaspecten van de verleende hulp bij de groep cliënten in het geheel geen zin en bij maatschappelijk werkers hooguit in een beperkt aantal situaties.

Letten wij vervolgens op de verschillen tussen hulpvraag en verleende hulp enerzijds en de onderscheiden deelaspecten anderzijds. De verschillen die worden waargenomen betreffen vooral de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen en — in duidelijk mindere mate — de deelaspecten van de hulpvraag. Duidelijk is dat er bij de gehelen meer verschillen worden gerapporteerd dan bij de deelaspecten. Een voor de hand liggende verklaring hiervoor — die wij overigens niet kunnen staven — zou kunnen zijn dat de respondenten bij het opmaken van een totaalbalans nogal eens aan andere aspecten of dimensies hebben gedacht dan de door ons voorgegevene. Evenmin kunnen wij het vermoeden verifiëren dat de respondenten zich misschien minder herinneren van allerlei deelaspecten.

Bij de vergelijkingen die wij hier maken moeten wij ons echter wel realiseren dat wij groepen vergelijken en geen individuele respondenten.

Wat wij wel kunnen opmerken is de tendens dat de samenhang tussen de sterkte van de waargenomen verschillen bij de gehelen en die bij de deelaspecten

het hoogst is bij de aspecten 'hulp naar inhoud' en 'hulp naar vorm'. Dat zijn twee deelaspecten waarbij relatief de meeste verschillen worden waargenomen. Dit voert ons voornamelijk tot de conclusie dat er aanwijzingen zijn dat cliënten en maatschappelijk werkers zich bij het opmaken van een balans vooral laten leiden door wat zij met betrekking tot de inhoud en vorm van hulpverlening aan indrukken over overeenkomsten en verschillen hebben opgedaan¹⁰.

Wij hebben naar aanleiding van tabel 8 al vermeld dat er voor de sterkte van gepercipieerde verschillen bij de gehelen niet geconcludeerd kan worden dat er bij de hulpvraag meer verschillen worden waargenomen dan bij de verleende hulp. Een nadere analyse wijst echter uit dat die conclusie voor de deelaspecten wel gerechtvaardigd is. De grootste verschillen doen zich voor bij 'hulp naar inhoud', 'hulp naar vorm' en 'resultaat'.

Tabel 11 wijst ook uit dat maatschappelijk werkers over het algemeen ook bij de deelaspecten meer verschillen signaleren dan cliënten. Met name komt dit weer naar voren bij de inhoud en vorm van de hulp. Als wij letten op de variatiebreedte waartussen de percentages zich bewegen dan blijken maatschappelijk werkers ook meer te differentiëren tussen de diverse deelaspecten, vooral bij de hulpvraag.

Tot slot besteden wij aandacht aan de vraag of het aanvankelijk bestaande verschil in opvatting over de hulpvraag en haar deelaspecten verdwenen is, is blijven bestaan of erger is geworden. Zowel cliënten als maatschappelijk werkers geven in voorkomende gevallen¹¹ te kennen dat de verschillen in opvatting over de hulpvraag als geheel in 60 procent van de gevallen zijn blijven bestaan of zijn toegenomen. Het blijkt dat — met uitzondering van de opvattingen over de oorzaak van het probleem — bij de groep maatschappelijk werkers de mate waarin aanvankelijke verschillen betreffende de deelaspecten zijn blijven bestaan aanmerkelijk lager is dan het percentage voor de hulpvraag als geheel.

De vraag rijst of bij maatschappelijk werkers de perceptie van een blijvend verschil van inzicht over de oorzaak van het probleem sterk bepalend is voor het signaleren van een blijvend verschil van inzicht over de hulpvraag als geheel. Bij de groep cliënten blijkt vooral de perceptie van een aanvankelijk verschil van inzicht over de te bereiken resultaten te blijven bestaan.

Wanneer wij afgaan op de perceptie van het blijven bestaan van een verschil in opvatting over de hulpvraag als geheel, dan benadrukken maatschappelijk werkers vaker dan cliënten dat zulks in sterke mate het geval was. Maatschappelijk werkers lijken er iets zwaarder aan te tillen dan cliënten.

4.3.3 Samenvatting

In de beide onderzoeksgroepen heeft 90 à 95 procent van de respondenten zich een idee gevormd over de kijk van de ander op verschillende facetten van de hulpverlening. Wanneer de respondenten hun eigen opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als geheel vergelijken met de opvattingen van de ander daarover, dan blijkt dat van de groep maatschappelijk werkers 40 procent een (enigszins) andere kijk heeft waargenomen en 60 procent niet. Voor cliënten zijn de percentages respectievelijk 25 à 30 procent en 75 à 70 procent.

Gemiddeld genomen hebben twee van de drie cliënten zowel bij de hulpvraag als bij de verleende hulp geen of nauwelijks verschillen waargenomen en één op de tien bij beide wel. Bij de maatschappelijk werkers zijn deze verhoudingscijfers respectievelijk ongeveer één op twee en twee op tien.

Bij de aan de hulpvraag en — vooral — verleende hulp onderscheiden deelaspecten ligt het percentage waargenomen overeenkomsten op een aanmerkelijk hoger niveau.

Deze uitkomsten hebben betrekking op onze onderzoeksgroepen die bewust selectief zijn samengesteld. Het zijn dus niet zonder meer te generaliseren uitkomsten. Maar we hebben wel het vermoeden dat gepercipieerde verschillen in opvattingen over hulpvraag en verleende hulp minder voorkomen dan men zou verwachten. Wij zullen dit vermoeden in hoofdstuk 8 nader onderbouwen.

Een waargenomen andere kijk op de hulpverlening komt bij maatschappelijk werkers meer voor dan bij cliënten.

Overeenkomstig onze verwachting komt het waarnemen van verschillen in opvatting vaker voor bij de hulpvraag dan bij de verleende hulp.

Bij de deelaspecten is er duidelijk minder sprake van waargenomen verschillen dan bij de hulpvraag en de verleende hulp als totalen.

Een differentiatie in de mate van gepercipieerde verschillen door een onderscheid aan te brengen tussen de 'sterkte' en 'omvang' ervan, leidt nauwelijks tot andere inzichten. Vandaar dat wij ons in het vervolg als regel beperken tot de sterkte van gepercipieerde verschillen als te verklaren variabele.

Maatschappelijk werkers blijken naar onderscheiden deelaspecten meer te differentiëren dan cliënten. De meeste verschillen in opvattingen worden door maatschappelijk werkers — en in mindere mate ook door cliënten — waargenomen bij de deelaspecten 'beoogde hulp naar inhoud' en 'beoogde hulp naar vorm'. Deze twee deelaspecten lijken de mate van gepercipieerde verschillen bij de hulpvraag en de verleende hulp als geheel ook het meest te bepalen.

Tenslotte blijkt dat in ongeveer 60 procent van de gevallen waarin er sprake was van aanvankelijke verschillen in opvatting over de hulpvraag, deze andere kijk daarop tijdens de hulpverlening is blijven bestaan. Dit geldt zowel voor

cliënten als maatschappelijk werkers. De laatstgenoemden geven vaker aan dat dat verschil in opvatting in sterke mate is blijven bestaan.

4.4 OORDELEN OVER DE VERLEENDE HULP

4.4.1 Inleiding: facetten en werkwijze

De algemene vraag waarmee het oordeel is vastgesteld luidt steeds: is de respondent op het moment van het vraaggesprek van oordeel dat de hulp die is verleend al met al voldoende was of niet voor datgene wat hij nu nog aanmerkt als hulpvraag? Het gaat hierbij dus om het achterhalen van oordelen zoals die achteraf door cliënten en maatschappelijk werkers worden gehanteerd.

Wij herhalen hier nog eens dat met de antwoorden op de gestelde vraag geen uitsluitsel wordt gegeven over de kwaliteit van de verleende hulp als geheel. Eerder hebben wij ook al vermeld dat het aantal aspecten waarop de beoordelvingsvraag betrekking heeft varieert. Het aantal aspecten waarover wij een oordeel hebben gevraagd is afhankelijk van de opvatting van de respondent of de verleende hulp 'helemaal', 'helemaal niet' of 'gedeeltelijk wel, gedeeltelijk niet' inging op de hulpvraag¹². Dat betekent dat iedere respondent exclusief is onder te brengen in één van de drie categorieën zoals die in *tabel 12* staan aangegeven.

Daaruit valt met name te concluderen dat ongeveer 80 procent van de cliënten en 90 procent van de maatschappelijk werkers van mening is dat met de verleende hulp aandacht is besteed aan de totale hulpvraag. Verder valt op dat — in tegenstelling tot maatschappelijk werkers — ongeveer 10 procent van de cliënten vindt dat er op hun vraag helemaal niet is ingegaan.

Tabel 12 Het aantal respondenten dat van mening is dat er wel, niet of deels wel/deels niet op de hulpvraag is ingegaan

	Clënten	Maatschap- pelijk werkers
wel	115	131
niet	15	—
deel wel/deels niet	18	17
Totaal	148	148

Wij brengen tenslotte in herinnering dat wij zowel geïnteresseerd zijn in de sterkte als in de omvang van de oordelen.

Bij *sterkte* gaat het — kort aangeduid — om de mate waarin de respondent een ‘voldoende’ of ‘onvoldoende’ toekent aan de afstemming van de verleende hulp op de hulpvraag. Dit resulteert in een zeven-puntsschaal¹³ die in tabel 13 gereduceerd is tot een driedeling.

De *omvang* van positieve oordelen is voor ons van secundaire betekenis. Deze drukt de verhouding uit tussen het feitelijke en in principe mogelijke aantal positieve oordelen dat de respondent uitbrengt. Wij zullen hierna bij de weergave van de resultaten vooral ingaan op de sterkte van de oordelen.

4.4.2 De sterkte van de oordelen

In *tabel 13* staan de voornaamste gegevens bij elkaar¹⁴.

Bij het oordeel over de *verleende hulp als geheel* valt meteen op dat zowel cliënten als maatschappelijk werkers gemiddeld in drie van de vier gevallen de verleende hulp als voldoende beoordelen. Wij hebben in paragraaf 3.4.4 al aangegeven dat wij het door ons gestelde ideaal van een fifty-fifty verdeling tussen positieve en negatieve oordelen niet hebben bereikt. Wij hebben dit in verband gebracht met een meer dan door ons wenselijk geacht aandeel van tweezijdig beëindigde hulpverleningsgevallen en een oververtegenwoordiging van ‘eenzijdige beëindiging’ en ‘onvoldoende’ in de groep uitvallers. Op grond van de bij de selectie van cliënten door de maatschappelijk werkers verstrekte oordelen, zouden wij verwachten dat de verhouding tussen ‘positief’ en ‘negatief’ oordeel bij de onderzochte groep maatschappelijk werkers niet 72 procent en 28 procent zou zijn maar respectievelijk ongeveer 60 procent en 40 procent.

Deze verschillen hangen mogelijk samen met de wijze waarop de vragen zijn gesteld. Bij het verstrekken van gegevens ter selectie van cliënten hebben wij de maatschappelijk werkers namelijk als richtlijn meegegeven ‘u geeft aan hoe u de hulpverlening in dit geval al met al (verloop en resultaat) beoordeelt’. Het is nu mogelijk dat maatschappelijk werkers toen vooral gelet hebben op twee aspecten waarover zij tijdens het interview *relatief* weinig positief oordelen (te weten: ‘de wijze van beëindiging’ en ‘het bereikte resultaat’). En — hiermee samenhangend — mogelijk hebben zij tijdens de gevoerde vraaggесprekken meer benadrukt dat zij ‘hun best hebben gedaan’, wat de hulpverlening dan ook heeft opgeleverd en hoe deze dan ook is beëindigd.

Wanneer wij afgaan op het gemiddeld percentage positieve oordelen in tabel 13 dan valt daaruit af te leiden dat zowel cliënten (gemiddeld 80 procent) als maatschappelijk werkers (77 procent) over de hele linie genomen over de deelaspecten positiever oordelen dan over de verleende hulp als geheel. Een vrij duidelijke uitzondering daarop vormen bij beide onderzoeksgroepen de aspecten ‘wijze van beëindiging’, en ‘het bereikte resultaat’.

*Tabel 13 De sterkte van oordelen over deelaspecten en over de verleende hulp als geheel (in percentages) en de gemiddelde scores, per onderzoeksgroep**

		Positief		Positief noch negatief		Negatief		Totaal		Gemiddelde score	
		CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW
1	Het behandelde probleem	77	79	2	1	20	21	100	100	2.53	2.66
2	De aanpak van de oorzaak	84	75	4	4	13	21	100 (133)	100	2.29	2.81
3	Het betrokken clientsysteem	91	93	1	—	8	7	100	100	1.88	1.89
4	De verleende hulp naar inhoud	81	82	—	1	19	16	100 (133)	100	2.49	2.66
5	De verleende hulp naar vorm	85	83		1	14	16	100 (133)	100	2.26	2.66
6	De verwijzing	73	86	9	3	18	10	100	100	2.91	2.47
7	De wijze van beëindiging	71	64	2	1	26	35	100	100	2.92	3.41
8	Het bereikte resultaat	65	64	1	1	33	35	100	100	3.20	3.45
9	De verleende hulp als geheel	73	72	3	—	24	28	100	100	2.84	3.11

* De gemiddelde scores zijn gebaseerd op waarderingen die lopen van 1 (= zeer voldoende) tot 7 (= zeer onvoldoende), bij 'verwijzing' loopt de variatiebreedte van 1 tot 3. N = 148 tenzij anders vermeld

Een andere belangrijke conclusie is vervolgens dat cliënten en maatschappelijk werkers — die als groep bij de beoordeling van de verleende hulp als geheel niet verschillen — ten aanzien van drie deelaspecten verschillen te zien geven: cliënten oordelen meer positief over 'de aanpak van de oorzaak' en 'de wijze van beëindiging', terwijl maatschappelijk werkers vergeleken met cliënten zich positiever uitlaten over 'de verwijzing'. Bij de overige deelaspecten verschillen de percentages tussen cliënten en maatschappelijk werkers niet noemenswaard. Met name de positieve waardering voor 'het betrokken cliëntsysteem' maar ook die voor de vorm en inhoud van de verleende hulp ligt in beide groepen hoger dan men op grond van de totale beoordeling zou verwachten.

Tenslotte blijkt uit ons (hier niet gepresenteerde) materiaal dat cliënten bij elk deelaspect meer extreem oordelen dan maatschappelijk werkers: cliënten hantelen met name vaker de kwalificatie 'zeer voldoende' terwijl maatschappelijk werkers vaker kiezen voor 'voldoende'.

Het bovenstaande kunnen wij globaal samengevat weergeven als in *overzicht 6* dat gebaseerd is op de gemiddelde scores zoals die in tabel 13 staan vermeld.

Overzicht 6 Rangordening van aspecten van de verleende hulp van meer tot minder positieve beoordeling, op basis van gemiddelde scores op een schaal van 1 (= zeer voldoende) tot 7 (= zeer onvoldoende).

Rangorde	\bar{X}	Cliënten Aspect	r	\bar{X}	Maatschappelijk werkers Aspect
1	1.9	Betrokken cliëntsysteem	.36	1.9	Betrokken cliëntsysteem .18
2	2.3	Verleende hulp naar vorm	.76		
	2.3	Aanpak oorzaak	.61		
3	2.5	Verleende hulp naar inhoud	.74	2.5	Verwijzing
	2.5	Behandelde problemen	.83	2.7	Behandelde problemen .50
				2.7	Verleende hulp naar inhoud .60
				2.7	Verleende hulp naar vorm .52
4	2.8	Verleende hulp als geheel		2.8	Aanpak oorzaak .50
	2.9	Verwijzing			
	2.9	Wijze van beëindiging	.77	3.1	Verleende hulp als geheel
5	3.2	Bereikte resultaten	.77	3.4	Wijze van beëindiging .69
				3.5	Bereikte resultaten .64

* Bij r staat de samenhang aangegeven tussen het oordeel over het deelaspect en dat over de verleende hulp als geheel (Pearson's r). Omdat bij 'verwijzing' slechts een driedeling beschikbaar is, is de correlatie met de verleende hulp daar niet berekend.

Hiervoor is vermeld dat de sterkte van positieve waardering bij het merendeel van de deelaspecten hoger uitvalt dan bij de verleende hulp als geheel. Het is, ter verklaring van deze verschillen, mogelijk dat de respondenten bij het opmaken van een balans regelmatig ook aan andere aspecten hebben gedacht dan die door ons werden voorgegeven. Ons materiaal laat echter niet toe een dergelijke mogelijkheid nader te onderzoeken. Een ons inziens meer voor de hand liggende verklaring zou kunnen zijn dat respondenten bij het opmaken van een balans de beoordeling van die deelaspecten waarover ze zich naar verhouding het minst positief hebben uitgelaten relatief zwaar hebben laten wegen.

Om daarop meer zicht te krijgen hebben wij de correlaties berekend tussen de sterkte van het oordeel over de verleende hulp als geheel en die over elk deel-aspect. De correlaties (r) staan in *overzicht 6*.

Bij cliënten is het verwachte beeld minder duidelijk dan bij maatschappelijk werkers. Bij maatschappelijk werkers kan ons inziens wel gesproken worden van een lichte tendens dat het gewicht van de deelaspecten belangrijker wordt naarmate het oordeel erover minder positief is. Wij hebben het vermoeden en enige aanwijzing dat het totaaloordeel van maatschappelijk werkers in niet onbelangrijke mate afhankelijk is van het oordeel over de bereikte resultaten. Voor de groep cliënten beschikken we niet over een dergelijke aanwijzing. Dat wil zeggen: bij hen lijken het oordeel over het probleem dat is aangepakt en de oordelen over de aard en vorm van de verleende hulp evenzeer van betekenis te zijn.

Dit brengt ons op de algemene vraag in hoeverre er misschien sprake is van een samenhang tussen de antwoorden op de diverse onderscheiden deelaspecten. In het bijzonder vragen wij ons af of maatschappelijk werkers als groep mogelijk meer differentiëren in hun antwoorden dan cliënten. Ons materiaal geeft voor dat laatste wel aanwijzingen¹⁵. Het blijkt namelijk dat de onderlinge samenhangen tussen de antwoorden op de verschillende deelaspecten bij de groep maatschappelijk werkers als regel veel lager zijn dan bij de groep cliënten.

Dit geeft ons aanleiding te veronderstellen dat cliënten veel minder differentiëren bij het geven van hun oordeel over de onderscheiden deelaspecten van de verleende hulp dan maatschappelijk werkers. Daarmee is nog niet gezegd dat cliënten minder de afzonderlijke elementen in hun oordeelsvorming betrekken, maar wellicht geldt wel dat zij die minder gedifferentieerd 'wegen'. Hoe dan ook, de groep cliënten vertoont in zijn oordeel over de onderscheiden deelaspecten een meer homogeen beeld dan de groep maatschappelijk werkers. Zo is er bij de groep cliënten in 11 van de 28 voorkomende gevallen sprake van een minstens sterke samenhang. Dit doet zich met name voort tussen de oordelen over 'behandelde probleem', 'hulp naar inhoud', 'hulp naar vorm', bereikte resultaat' en 'wijze van beëindiging'. Bij maatschappelijk werkers kan dit alleen gezegd worden van de samenhangen tussen 'hulp naar inhoud' en 'hulp naar vorm' enerzijds en 'bereikte resultaat' en 'wijze van beëindiging' anderzijds.

De sterke samenhangen in beide groepen tussen het oordeel over de wijze van beëindiging van de hulpverlening enerzijds en over het bereikte resultaat anderzijds, zou er op kunnen wijzen dat er relatief veel ontevredenheid bestaat over de wijze van beëindiging. Dat wil in ons onderzoek zeggen: over de initiatiefname tot beëindiging en — vooral — de argumentatie voor beëindiging of juist het ontbreken van een voldoende argumentatie.

Mogelijk dat zowel cliënten als maatschappelijk werkers daarover relatief vaak met een onvoldaan gevoel blijven zitten. Dit te signaleren achten wij belangrijk omdat de hier besproken twee deelaspecten relatief het minst positief worden beoordeeld.

Tot nu toe hebben wij informatie verstrekt over de totale groep cliënten en maatschappelijk werkers. Voor één categorie respondenten beschikken wij ook nog over informatie over het gedeelte van de hulpvraag waaraan volgens hen wel gewerkt is en over het gedeelte waaraan niet gewerkt is. Het gaat hier om telkens kleine subgroepen: 18 cliënten en 17 maatschappelijk werkers. In *tabel 14* zijn de verkregen resultaten in gemiddelde scores voor deze subgroepen weergegeven met daarnaast de informatie over telkens alle overige respondenten.

*Tabel 14 De sterkte van oordelen over een drietal deelaspecten voor de groep respondenten die aangeeft dat er deels wel en deels niet aan de hulpvraag is gewerkt en voor de overige groep respondenten, in gemiddelde scores**

Aspecten:	Cliënten met een wel- niet-gedeelte over		Alle overige cliënten	Maatschappelijk werkers met een wel-/ niet-gedeelte over		Alle overige maatschappelijk werkers
	wel-gedeelte	niet-gedeelte		wel-gedeelte	niet-gedeelte	
1 Het behandelde probleem	4.28 (18)	5.50 (18)	2.24 (130)	3.00 (17)	4.65 (17)	2.52 (131)
7 De wijze van beëindiging	4.39 (18)	5.17 (18)	2.65 (130)	4.47 (17)	4.41 (17)	3.36 (131)
8 Het bereikte resultaat	5.22 (18)	5.44 (18)	2.99 (130)	4.41 (17)	4.59 (17)	3.37 (131)

* Voor toelichting op gemiddelde scores, zie tabel 13.

Vanwege de kleine aantallen laten wij het deelaspect 'verwijzing' buiten beschouwing¹⁶. Een opvallende conclusie uit tabel 14 is wel dat in alle gevallen de

waardering van de subgroepen duidelijk minder positief is dan die van de overige respondenten. Dit geldt voor cliënten en maatschappelijk werkers en voor zowel het gedeelte van de hulpvraag waaraan wel alsook voor het gedeelte waaraan geen aandacht is besteed. Het opvallende is vooral het verschil in oordeel van de subgroep over het wel-gedeelte en dat van de overige respondenten.

Het is mogelijk dat deze subgroepen naar verhouding genuanceerd en kritisch oordelen. Het feit dat zij — als kleine minderheid — te kennen geven dat er deels wel en deels niet op de hulpvraag is gereageerd zou in die zelfde richting kunnen wijzen. Vergelijken wij de groep cliënten met de groep maatschappelijk werkers dan valt te constateren dat het verschil in waardering tussen subgroep en overigen bij cliënten steeds groter is dan bij maatschappelijk werkers.

Wij kunnen dus concluderen dat de subgroepen die van mening zijn dat er gedeeltelijk wel en gedeeltelijk niet op de hulpvraag is ingegaan duidelijk negatiever oordelen dan de overige respondenten. In het bijzonder geldt deze conclusie voor de cliënten en voor het oordeel over het gedeelte waaraan niet is gewerkt. De vergelykingsgroep bij maatschappelijk werkers bestaat uit diegenen onder hen die vinden dat er volledig op de hulpvraag is ingegaan. Bij cliënten gaat het om twee subgroepen: zij die vinden dat de hulpvraag wel volledig aandacht heeft gekregen ($N = 115$) en zij die vinden dat er helemaal geen aandacht aan besteed is ($N = 15$).

Tenslotte signaleren wij dat zowel cliënten als maatschappelijk werkers het minst positief oordelen over het feit dat een gedeelte van de problematiek niet in behandeling is genomen. De — in dit geval aangepaste — vraag luidde of men het achteraf juist vindt dat dat bepaalde gedeelte van de problematiek in de hulpverlening niet aan de orde is gekomen. Met name het feit dat maatschappelijk werkers gemiddeld neigen naar het antwoord 'niet juist' mag verbazing wekken tenzij de cliënt de hulpverlening op dit punt niet mogelijk heeft gemaakt.

4.4.3 De omvang van positieve oordelen

Het gaat hier om de verhouding tussen het feitelijke aantal keren dat de respondent een positief oordeel geeft over de onderscheiden deelaspecten en het in principe mogelijke aantal. Afhankelijk van de in paragraaf 4.4.1 onderscheiden categorieën respondenten zijn daarbij wisselende aantallen deelaspecten aan de orde.¹⁷

Uit de eerste drie klassen van *tabel 15* valt af te leiden dat de groep maatschappelijk werkers per saldo vaker overwegend een voldoende toekent dan de groep cliënten (respectievelijk 84 procent en 76 procent). Deze uitkomst verschilt — zij het in lichte mate — van die bij de sterkte van oordelen. Daar zagen wij immers dat maatschappelijk werkers al met al in bescheiden mate iets minder tot 'voldoende' concluderen dan cliënten.

Tabel 15 De omvang van positieve oordelen over alle deelaspecten, in percentages per omvang-klasse

	Cl	MW
1 = alles of zeer veel (91-100%)	57	47
2 = duidelijke meerderheid (67-90%)	16	26
3 = meerderheid (52-66%)	3	11
4 = fifty-fifty (50%)	4	3
5 = minderheid (34-49%)	4	7
6 = duidelijke minderheid (11-33%)	15	7
7 = geen of zeer weinig (0-10%)	—	—
Totaal	100 (148)	100 (148)

De groep cliënten lijkt zich iets extremer op te stellen: zowel het aantal cliënten dat over (bijna) alle aspecten een 'voldoende' geeft als het aantal dat bijna alles als 'onvoldoende' aanmerkt is wat groter dan bij de groep maatschappelijk werkers. Deze uitkomst vertoont overeenkomst met het beeld dat wij over de omvang van gepercipieerde verschillen in opvattingen hebben verkregen.

De totale tendens die hieruit valt af te leiden is: vergeleken met cliënten geven maatschappelijk werkers vaker in overwegende mate een 'voldoende', maar per deelaspect wordt door maatschappelijk werkers minder gebruik gemaakt van de extreme kwalificaties 'zeer voldoende' en 'zeer onvoldoende'.

Er bestaat een (zeer) sterke positieve samenhang tussen de sterkte en de omvang van positieve beoordeling. De Pearson r-correlatie bedraagt .87 voor cliënten en .74 voor maatschappelijk werkers. Alhoewel de betekenis van de hier bedoelde variabelen verschillend is besluiten wij naar aanleiding van deze zeer sterke samenhangen en vanwege de al vaker vermelde voorkeur voor de variabele 'sterkte', aan de betekenis van de variabele 'omvang' in dit verslag verder geen aandacht te besteden.

4.4.4 Samenvatting

Wij zijn nagegaan hoe cliënten en maatschappelijk werkers oordelen over de afstemming van de verleende hulp op de hulpvraag, in aanmerking genomen de hulpvraag die door hen na afloop van de hulpverlening wordt aangehouden. Daarbij waren wij geïnteresseerd in eventuele verschillen tussen de groep cliënten

en de groep maatschappelijk werkers en in mogelijke verschillen naargelang de deelaspecten van de verleende hulp die aan de orde worden gesteld. Invalshoeken vormden primair de sterkte van de oordelen per deelaspect en secundair de omvang van positieve oordelen gelet op het geheel van deelaspecten.

Bij de verleende hulp als geheel komen gemiddeld genomen bijna drie van elke vier respondenten tot een positief oordeel. Bij de deelaspecten is deze verhouding in de meeste gevallen zelfs ongeveer vier op vijf. Deze verhoudingscijfers liggen hoger dan wij op grond van literatuuronderzoek en vanwege de gegeven richtlijnen bij de selectie van cliënten hebben verwacht. In hoofdstuk 8 zullen wij ingaan op de vraag hoe wij deze uitkomst waarderen.

Hoewel de verschillen in beoordeling tussen de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers over het algemeen niet groot zijn, zijn er toch enkele verschillen die er uitspringen. Zo laten cliënten zich positiever uit over 'de aanpak van de oorzaak' en 'de wijze van beëindiging', terwijl dat bij maatschappelijk werkers voor 'de verwijzing' geldt.

Ook blijken cliënten meer extreem te oordelen (met name 'zeer voldoende') dan maatschappelijk werkers.

Cliënten differentiëren als groep bij het geven van hun oordeel ook minder tussen de onderscheiden deelaspecten dan maatschappelijk werkers. Met uitzondering van 'cliëntensysteem', 'aanpak oorzaak' en 'verwijzing' bestaat er bij cliënten over het algemeen een sterke samenhang tussen oordelen over deelaspecten. Dit laatste leidt tot de vraag naar het verschil in beoordeling van de verschillende deelaspecten. Zowel cliënten als maatschappelijk werkers zijn het meest positief over 'het betrokken cliëntensysteem' en het minst positief in hun oordeel over 'de wijze van beëindiging' en 'het bereikte resultaat'. Bij beide groepen is er sprake van een sterke samenhang tussen het oordeel over beide laatstgenoemde aspecten. Het vermoeden rijst dat het oordeel over de verleende hulp als geheel bij de groep maatschappelijk werkers vooral door het oordeel over die twee deelaspecten wordt bepaald.

Respondenten die te kennen geven dat er gedeeltelijk wel en gedeeltelijk niet aan de hulpvraag is gewerkt — ruim 10 procent van het totaal — oordelen duidelijk negatiever dan de overige respondenten. Dit geldt voor beide groepen respondenten en voor beide gedeelten van de hulpvraag doch in het bijzonder voor cliënten en voor het oordeel over dat gedeelte waaraan niet is gewerkt.

Tenslotte is gebleken dat maatschappelijk werkers over het geheel van deelaspecten vaker in overwegende mate een 'voldoende' toekennen dan cliënten. Hier is het dus de groep cliënten die meer differentieert tussen 'voldoende' en 'onvoldoende'. Per saldo levert dit het volgende beeld op: over alle deelaspecten bezien geven maatschappelijk werkers vaker in overwegende mate een positieve beoordeling, maar zij maken per deelaspect minder gebruik van de kwalificatie 'zeer voldoende' (en: 'zeer onvoldoende') dan cliënten.

In het vervolg zullen wij alleen de 'sterkte' van oordelen als afhankelijke variabele hanteren.

4.5 BESCHRIJVING MET BEHULP VAN DE ONAFHANKELIJKE VARIABELEN

4.5.1 Inleiding

In de beide voorafgaande paragrafen 4.3 en 4.4 hebben wij de onderzoeksgroepen met behulp van de afhankelijke variabelen beschreven en vergeleken. Dit konden wij doen naar aanleiding van een verantwoording van de werkwijze die is gevolgd bij de constructie van de variabelen en op grond van de resultaten die wij daarmee bereikten.

Een zelfde werkwijze volgen wij nu bij de behandeling van de bevindingen bij de constructie van de onafhankelijke variabelen. Allereerst stellen wij in paragraaf 4.5.2 de variabelen aan de orde die op basis van de probleemstelling als achtergronden voor de variatie in de perceptie van verschillen in opvattingen zijn aangemerkt. In de volgende paragraaf 4.5.3 gaan wij successievelijk in op de variabelen die naar verwachting relevant zijn voor de verklaring van verschillen in oordelen binnen elke onderzoeksgroep. Een samenvatting van dit geheel is de inhoud van paragraaf 4.5.4.

Meer gedetailleerde informatie over wat hier behandeld wordt is opgenomen in *bylage 8*.

4.5.2 Variabelen bij perceptie van verschillen in opvatting

4.5.2.1 Objectieve gelijkheid

Wij hebben hierbij een culturele en een structurele component onderscheiden. Omdat wij geen voldoende betrouwbare variabelen hebben kunnen construeren voor de *culturele component*, noch voor de algemene noch voor de specifieke variant, *komt* objectieve gelijkheid in culturele zin als variabele *te vervallen*. Dit betekent dat wij er niet in zijn geslaagd een variabele te construeren die een variatie tot uitdrukking brengt in verschillen tussen client en maatschappelijk werker. Dus onvoldoende onderscheiden verschillen in opvattingen en houdingen die betrekking hebben op de karakterisering en oplossing van problemen als die waarmee de client naar het algemeen maatschappelijk werk kwam. Mogelijk dat een herhaalde analyse op een onderzoeksgroep die gelijk is aan die van Mayer en Timms (1970) — daaraan ontleen wij deze variabele — tot betere resultaten leidt.¹⁸ Hoewel wij daarvoor minder aanwijzingen hebben, zou dit misschien ook kunnen gelden voor de verschillen in de mate van vervreemding. Ook die hebben

we — als algemene variant van cultureel bepaalde objectieve gelijkheid — tevergeefs proberen te construeren.

Voor de constructie van de *structurele component* hebben wij de beschikking over een zestal gegevens die afzonderlijk en in combinatie als variabele kunnen fungeren. In *tabel 16* staan de resultaten van onze bewerkingen.

Tabel 16 Varianten van objectieve gelijkheid tussen cliënt en maatschappelijk werker, in percentages

Objectieve gelijkheid:	Leeftijd	Geslacht	Burger- lijke staat	Beroeps- niveau	Politieke affiliatie	Levensbe- schouwe- lijke affiliatie
1. Gelijk	24	61	30	20	28	36
2. Enigszins gelijk	26		26	24	24	21
3. Ongelijk	28	39	10	28	37	12
4. Zeer ongelijk	21		33	28	11	30
Totaal	100 (148)	100 (148)	100 (148)	100 (148)	100 (123)	100 (146)

Objectieve gelijkheid, totaal.

1 = zeer gelijk	5
2 = vrijwel gelijk (80-99)	10
3 = overwegend gelijk (60-79)	30
4 = gelijk noch ongelijk (40-59)	36
5 = overwegend ongelijk (20-39)	14
6 = zeer ongelijk (0-19)	5
	<u>100</u>
	(148)

Tabel 16 verdient enige toelichting. Bij het zoeken naar samenhangen tussen 'objectieve gelijkheid' en de perceptie van verschillen in opvatting komen in het licht van de probleemstelling in principe alle varianten in aanmerking. Om echter niet in een veelvoud van herhaling van analyses te vervallen — elk model zou alleen al terwille van 'objectieve gelijkheid' zeven keer geanalyseerd moeten worden — streven wij een vereenvoudiging na. Een vorm van vereenvoudiging zou kunnen zijn om bijvoorbeeld op basis van bivariate samenhangen tussen telkens één aspect van objectieve gelijkheid en de afhankelijke variabele een keuze te maken. Een dergelijke eerste verkenning levert echter geen enkele aanwijzing op: driekwart van alle bestudeerde relaties komt niet boven een correlatie van .10 en de hoogste correlatie die wij vinden is .21. Vandaar dat wij

kiezen voor een andere vorm van vereenvoudiging. Wij beperken ons namelijk in eerste instantie — in een later stadium valt met name te denken aan typologieconstructie — tot een totaalindex die gebaseerd is op:

$$\frac{\text{aantal keren waarop men 'gelijk' of 'enigszins gelijk' scoort}}{\text{aantal keren waarop men 'ongelijk' of 'zeer ongelijk' scoort.}} \times 100$$

Bij deze bewerking zijn de 'onbekenden' buiten beschouwing gelaten. Wij tellen de scores op met betrekking tot aspecten waartussen nauwelijks een onderlinge samenhang valt te verwachten, hetgeen empirisch ook bevestigd wordt. Ondanks het voorbehoud dat daardoor geboden is, menen wij toch te kunnen spreken van een variabele die tot uitdrukking brengt dat men in de sfeer van sociale achtergronden meer of minder gelijk is.

4.5.2.2 *Subjectieve gelijkheid*

Anders dan bij de vorige variabele gaat het hier om een kenmerk dat voor cliënten en maatschappelijk werkers afzonderlijk wordt vastgesteld. Overigens wel met behulp van soortgelijke vragen. Met betrekking tot een achttal aspecten is aan iedere respondent de vraag voorgelegd of de ander in dat opzicht gelijk of ongelijk was aan hem. De respondent kan kiezen uit: ja, nee, weet niet. Daarna is hem gevraagd een totaalindruk te geven door een keuze uit de in *tabel 17* gegeven antwoordcategorieën.

Tabel 17 Subjectieve gelijkheid per saldo, in percentages

Subjectieve gelijkheid	Cl	MW
1 = sterk gelijk	5	6
2 = enigszins gelijk	59	37
3 = weet niet	12	3
4 = verschillend	20	40
5 = zeer verschillend	3	14
Totaal	100 (148)	100 (148)

Uit tabel 17 blijkt duidelijk dat maatschappelijk werkers minder subjectieve gelijkheid hebben ervaren dan cliënten. Die conclusie valt eveneens te trekken uit *tabel 18* waarin de gegevens voor de onderscheiden aspecten zijn opgenomen.

Tabel 18 Subjectieve gelijkheid op aspecten en per saldo, in percentages per rij (N is steeds 148)

	Gelijk		Ongelijk		Weet niet	
	Cl	MW	Cl	MW	Cl	MW
Leeftijd	37	37	58	66	5	--
Taalgebruik	83	74	12	26	5	—
Ruimdenkendheid	68	62	9	25	23	13
Burgerlijke Staat	39	40	37	60	24	—
Sociaal milieu	32	31	13	57	55	11
Levensbeschouwing	12	18	9	37	78	45
Politieke opvattingen	7	3	1	11	92	85
Eigen ervaring met problematiek	13	33	43	66	45	1
Totaal-indruk	64	43	23	54	12	3

Aan tabel 18 verbinden wij de volgende conclusies:

- a. Er bestaat nogal wat verschil in de mate waarin de respondenten op de hoogte zijn van of zich een indruk hebben gevormd over kenmerken of kwaliteiten van de ander. Met betrekking tot relatief vrij 'harde' gegevens als leeftijd en taalgebruik kan men vaak een antwoord geven. Maar verhoudingsgewijze is men zeer slecht op de hoogte van de politieke opvattingen en levensbeschouwing van de ander.
- b. Eveneens uit de percentages 'weet niet' valt te concluderen dat maatschappelijk werkers over de ondervraagde aspecten een duidelijker idee over de cliënt hebben gekregen dan de cliënten over de maatschappelijk werker. Uit een oogpunt van onderscheiden relevantie voor de hulpverlening ligt dit ook wel voor de hand. Mogelijk dat maatschappelijk werkers mede vanwege een (ruime) ervaring met cliënten eerder afgaan op indrukken dan cliënten. Maar het lijkt aannemelijk dat deze uitkomst ook een positioneel bepaalde ongelijkheid in uitwisseling van informatie weerspiegelt.
- c. Vanwege het verschillende karakter van de aspecten en vanwege de soms hoge percentages 'weet niet' is het moeilijk conclusies te verbinden aan de relatieve mate van ervaren sociale afstand per aspect. Wel kunnen wij concluderen dat cliënten en maatschappelijk werkers relatief weinig sociale afstand hebben ervaren wat betreft het taalgebruik en als het gaat over ruimdenkendheid in opvattingen over voor de hulpverlening relevante kwesties.
- d. Maatschappelijk werkers hebben vrij duidelijk meer sociale afstand ervaren dan cliënten.

4.5.2.3 Stimulerende gelijkheid

Als de respondent de vraag naar subjectieve gelijkheid bij een bepaald aspect met 'ja' of 'nee' heeft beantwoord, is vervolgens gevraagd of het volgens de respondent voor het verloop van de hulpverlening beter zou zijn als de maatschappelijk werker in dat opzicht 'anders' was geweest. Voor alle duidelijkheid merken wij nog eens op dat wij de aard van de feitelijke situatie (was men 'objectief' gelijk of niet, ervoer men veel of weinig sociale afstand?) niet in aanmerking nemen. Wij vragen alleen hoe men de feitelijke situatie vond, belemmerend of bevorderend. Bij de vraag of het beter zou zijn geweest als de maatschappelijk werker 'anders' was geweest kon men kiezen uit 'ja, beter' of 'nee, slechter'. Wij vatten deze antwoorden respectievelijk op als minder en meer ervaren stimulerende gelijkheid. Als de twee andere antwoordmogelijkheden worden gekozen — te weten: 'geen idee' of 'nee, zou niets uitmaken' spreken wij van indifferentie in dit opzicht. De respondent kon zelf relevante aspecten toevoegen. Daarna is hem gevraagd weer een totaalindruk te geven, door een keuze te maken uit de in *tabel 19* gegeven antwoordcategorieën. Daarbij gaat het dus over de mate waarin de besproken overeenkomsten en verschillen tussen hem en de ander bevorderend zijn geweest voor het verloop van de hulpverlening.

Tabel 19 Stimulerende gelijkheid per saldo, in percentages

	CI	MW
1 = sterk bevorderend	5	3
2 = bevorderend	64	54
3 = weet niet	13	33
4 = belemmerend	14	9
5 = sterk belemmerend	4	1
Totaal	100 (128)	100 (138)
Onbekend	(2)	(4)
Niet van toepassing	(18)	(6)

Het eerste dat opvalt in tabel 19 is dat de respondenten de feitelijke situatie in meerderheid hebben ervaren als bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening. Wat verder opvalt is dat maatschappelijk werkers vaker te kennen geven dat zij niet weten of de feitelijke situatie al dan niet bevorderend is geweest voor het verloop van de hulpverlening. Wanneer wij deze tussencategorie buiten

beschouwing laten, dan is er volgens maatschappelijk werkers per saldo iets meer sprake geweest van stimulerende gelijkheid dan volgens cliënten. Dat blijkt ook uit *tabel 20* waarin de stimulerende gelijkheid naar onderscheiden aspecten is weergegeven.

Tabel 20 Was de mate van ervaren sociale afstand bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening? Naar aspecten en per saldo, in percentages per rij

	Ja		Nee		Indifferent		Totaal	
	CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW
Leeftijd	9	8	16	5	75	86	100 (141)	100 (148)
Geslacht	14	18	9	7	77	75	100 (148)	100 (148)
Taalgebruik	11	23	5	5	84	72	100 (141)	100 (148)
Ruimdenkendheid	38	47	6	3	56	50	100 (114)	100 (129)
Burgerlijke staat	8	6	8	2	84	92	100 (113)	100 (148)
Sociaal milieu	12	2	3	4	85	94	100 (66)	100 (131)
Levensbeschouwing	6	5	6	1	88	94	100 (33)	100 (81)
Politieke opvattingen	8	—	—	—	92	100	100 (13)	100 (22)
Eigen ervaring met problematiek	4	4	43	23	54	73	100 (82)	100 (146)
Totaalindruk	69	57	18	10	13	33	100 (128)	100 (138)

In tabel 20 komt vooral het volgende tot uitdrukking.

- Uit de hoge percentages 'indifferent' valt af te leiden dat naar het oordeel van gemiddeld drie van de vier cliënten en maatschappelijk werkers, de hoedanigheid van de hulpverlener niet van zodanig belang is geweest voor het verloop van de hulpverlening dat men daar een punt van maakt.
- In paragraaf 2.2 hebben wij als verwachting uitgesproken dat maatschappelijk werkers de vragen naar 'stimulerende gelijkheid' minder vaak zullen (weten te) beantwoorden dan cliënten. Met uitzondering van vooral 'taalgebruik' en enigszins 'ruimdenkendheid' blijkt deze verwachting wel enigermate op te gaan doch minder dan wij verondersteld hebben. Maar wij moeten ons hierbij wel realiseren dat de gestelde vraag bij sommige aspecten slechts voor een zeer beperkte groep van toepassing is.
- Niet minder opvallend dan de onder a geformuleerde conclusie is wel dat de percentages bij de totaalindruk zo sterk afwijken van die bij de onderscheiden aspecten. Het zou kunnen zijn dat de duidelijk meer dan gemiddelde relevantie van 'ruimdenkendheid' en 'eigen ervaring met een problematiek

als die van de cliënt' in belangrijke mate debet zijn aan de genoemde verschillen. De 'ruimdenkendheid' wordt veel als stimulerend ervaren, niet in het minst door de maatschappelijk werker zelf. De feitelijke situatie betreffende een stuk eigen ervaring van de maatschappelijk werker met een problematiek als die van de cliënt leidt daarentegen — vooral bij cliënten — relatief vaak tot de opvatting dat het beter was geweest als de maatschappelijk werker anders was geweest. Wij mogen wel aannemen dat dit betekent: meer vanuit eigen beleving en ervaring zou kunnen spreken. Naast de hier genoemde mogelijke verklaring, is het ook goed denkbaar dat de respondenten bij het geven van een totaaloordeel aan (heel) andere dingen hebben gedacht dan in de door ons voorgegeven aspecten tot uitdrukking kon komen.

- d. Van de nog niet besproken aspecten kan globaal gesproken gezegd worden dat ze als het ware delen in het algemene beeld van overwegende irrelevantie van de door ons voorgegeven aspecten.
- e. Wanneer 'indifferent' buiten beschouwing wordt gelaten, blijkt ook uit deze tabel dat maatschappelijk werkers bij de aspecten meer het stimulerende van de feitelijke situatie aangeven dan dat cliënten dat doen. Alleen bij 'sociaal milieu' ligt dat precies omgekeerd.

Van de mogelijkheid zelf aspecten toe te voegen is in beperkte mate gebruik gemaakt: aspecten die stimulerend werkten worden nog vermeld door 10 cliënten en 29 maatschappelijk werkers; voor aspecten die een tegengestelde uitwerking hadden zijn die aantallen respectievelijk 11 en 28. Een analyse van deze beperkte informatie wijst uit dat voor het ervaren van stimulerende gelijkheid een 'compatibilité d'humeurs' wel een rol speelt, zeker bij cliënten. Bij aspecten die belemmerend werkten wijzen maatschappelijk werkers vooral op een verschil in visie op de aard en de aanpak van de problematiek.

4.5.2.4 *Hulpverlening*

Gemiddeld genomen hebben twee van elke drie cliënten nooit eerder zelf contact gehad met een instantie voor maatschappelijk werk. Van de cliënten beschikte 16 procent via primaire sociale relaties tevoren wel over informatie over het maatschappelijk werk¹⁹. Van degenen die wel eerder contact hadden, had 40 procent dat contact met de betrokken instelling voor algemeen maatschappelijk werk.

Hulpverlening van maatschappelijk werkers leiden wij af uit het aantal jaren dat men als maatschappelijk werker uitvoerend werkzaam is op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk. In ruim 90 procent van alle gevallen is men na de gevolgde beroepsopleiding alléén bij de huidige instelling werkzaam ge-

weest. Er blijkt in onze onderzoeksgroep geen verband te bestaan tussen de duur van het dienstverband en de soort gevolgde beroepsopleiding. Dat is onder meer de reden waarom wij 'ervaring' niet mede laten afhangen van 'opleiding'²⁰.

Niet onverwacht zijn de volgende uitkomsten. Bij degenen die het kortste dienstverband hebben zijn de maatschappelijk werkers met een dagopleiding sociale academie duidelijk oververtegenwoordigd. Bij de categorie die het langste dienstverband heeft, zijn zowel degenen die een zogenaamde urgentie-opleiding volgen als degenen die na de sociale academie een vervolgopleiding genoten eveneens oververtegenwoordigd.

In *tabel 21* staan de resultaten van de bereikte verdelingen.

Tabel 21 De hulpervaring van de respondenten, in percentages

Hulpervaring	Clënten	Maatschappelijk werkers
1 = zeer veel	14 (direct contact met betrokken instelling)	27 (≥ 5 jaar)
2 = veel	21 (direct contact, andere instelling)	22 ($\geq 3 < 5$ jaar)
3 = weinig	11 (alleen indirect contact)	22 ($\geq 1 \frac{1}{2} < 3$ jaar)
4 = zeer weinig	5 (geen direct contact, indirect contact onbekend)	29 ($< 1 \frac{1}{2}$ jaar)
5 = geen	50 (direct noch indirect contact)	—
Totaal	100 (148)	100 (148)

4.5.2.5 Probleemtypering

Wij hebben daaraan vijf dimensies onderscheiden die naar verwachting onderling niet onafhankelijk zullen zijn; de aard en mate van samenhang was ons echter tevoren niet duidelijk. Het blijkt nu dat wij voor drie dimensies tot drie afzonderlijke deelvariabelen moeten besluiten. De bereikte verdelingen zijn namelijk alleen acceptabel voor 'soort problematiek', 'enkelvoudigheid van de problematiek' en 'de mate van ervaren ernst'; deze vertonen onderling weinig samenhang²¹.

Bij *soort problematiek* zijn wij geïnteresseerd in het meer of minder relationele en/of persoonlijke karakter ervan. Wij veronderstellen dat naarmate daar meer (minder) sprake van is, de problematiek minder (meer) gemakkelijk onderkennen erkend zal worden en minder (meer) gemakkelijk te hanteren zal zijn voor de maatschappelijk werker. Uitgangspunt hierbij is de in *tabel 2* opgenomen indeling naar zeven soorten problemen bij de hulpvraag. Op grond van een reductie tot

'probleemvelden', het primair in aanmerking nemen van 'het belangrijkste probleem' en het secundair honoreren van 'de overige genoemde problemen', ontstaat de vijfdeling van *tabel 22*.

*Tabel 22 Typering van de soort problematiek bij aanmelding, in percentages*²²

Soort problematiek	CI	MW
1 = alleen materieel	20	8
2 = niet-materieel	11	11
3 = (niet-)materieel met minstens rationeel	12	21
4 = alleen relationeel	34	34
5 = relationeel plus	23	25
Totaal	100 (148)	100 (148)

Gelet op wat wij aan spreiding wilden bereiken is de min of meer uitsluitend relationele en/of persoonlijke problematiek (klasse 4 en 5) wat sterk vertegenwoordigd in beide onderzoeksgroepen. Verder valt op dat cliënten meer 'alléén materiële problematiek' onderkennen dan maatschappelijk werkers. Bij hen komt de categorie waarin daarnaast ook relationele problemen worden genoemd (klasse 3) vaker voor.

De *enkelvoudigheid* van de problematiek bij aanmelding is allereerst gebaseerd op de vraag of er sprake was van één (= meest enkelvoudig) of méér problemen. In het laatste geval is doorgevraagd naar de mate van onderlinge samenhang. Dit leidt tot de vierdeling die in *tabel 23* is opgenomen. Daaruit blijkt vooral dat er volgens maatschappelijk werkers veel vaker sprake is van méér problemen dan volgens cliënten. Het gevolg voor de analyse is dat de variabele voor de cliënten een nogal scheve verdeling vertoont.

Tabel 23 De enkelvoudigheid van de aangemelde problematiek, in percentages

Enkelvoudigheid	CI	MW
1 = meest enkelvoudig	65	37
2 = meervoudig, zeer veel samenhang	18	33
3 = meervoudig, veel samenhang	13	26
4 = meervoudig, weinig samenhang	4	4
Totaal	100 (148)	100 (148)

De mate van *ervaren ernst* van de problematiek is uiteindelijk gebaseerd op een betrouwbare en sterke schaal ontleend aan de scores op vijf van de acht voorgelegde uitspraken²³. De resultaten staan in *tabel 24*.

Tabel 24 De ervaren ernst van de aangemelde problematiek, in percentages

Ervaren ernst:	CI	MW
1 = niet ernstig	1	1
2 =	5	3
3 =	10	19
4 =	18	19
5 =	26	34
6 = wel ernstig	39	24
Totaal	100 (148)	100 (148)

Met name uit de percentages op de extreme positie 6 van de schaal komt naar voren dat de groep cliënten haar problematiek vaker als 'ernstig' typeert dan door de groep maatschappelijk werkers bij de cliënten is onderkend. Wellicht ook een uiting van het verschijnsel waar wij eerder op stootten, namelijk dat maatschappelijk werkers zich minder extreem uitlaten.

De hier besproken drie dimensies van 'probleemtypering' vertonen onderling weliswaar een positieve samenhang, maar deze is zo minimaal dat wij geen enkele aanleiding hebben om te veronderstellen dat er sprake zou zijn van één onderliggende dimensie. Elk van de drie resterende dimensies zal dus als afzonderlijke onafhankelijke variabele aangemerkt moeten worden.

De dimensie *duidelijkheid* van de problematiek laten wij in de verdere analyse buiten beschouwing. De reden hiervan is dat vrijwel alle respondenten (te weten 90 procent) te kennen geven dat de problematiek waarmee de cliënt zich meldde duidelijk was. De enige aanwezige variatie tussen cliënten en maatschappelijk werkers komt er op neer dat cliënten bij de nadere specificatie meer 'erg duidelijk' als antwoord kiezen en maatschappelijk werkers 'duidelijk'. Wij beschouwen deze uitkomsten als een te wankelende basis voor een afzonderlijke onafhankelijke variabele.

Eveneens buiten de verdere analyse valt de mate van moeilijke '*oplosbaarheid*' van de problematiek en wel vanwege nagenoeg dezelfde overwegingen als voor de 'duidelijkheid' naar voren zijn gebracht. Gemiddeld geven vier van elke vijf respondenten aan dat men bij aanmelding vond dat de problematiek van de

cliënt moeilijk was op te lossen. Van hen geeft ongeveer 45 procent aan dat het 'moeilijk' was, 55 procent 'erg moeilijk'. De veronderstelling dat deze uitkomst zal samenhangen met het relatief grote aandeel van relationele en complexe problematiek in onze onderzoeksgroepen blijkt niet te kloppen. De samenhang tussen 'soort problematiek' en 'oplosbaarheid' is voor cliënten en maatschappelijk werkers zeer zwak (de correlatie is respectievelijk .24 en .11).

Ter verklaring van deze onverwachte uitkomsten denken wij voorlopig aan het volgende. Cliënten zullen alleen al vanwege het feit dat ze de stap naar een hulpverleningsinstantie hebben gezet en/of ter rechtvaardiging achteraf van die stap — je komt zelf niet meer uit je problemen en je legt die niet gemakkelijk voor aan anderen — al gauw geneigd zijn hun problematiek als moeilijk oplosbaar te beschouwen. Voor de groep maatschappelijk werkers zou mogelijk kunnen gelden dat zij, om te benadrukken dat hun hulp een specifieke vorm van deskundigheid vereist, al gauw geneigd zullen zijn het gros van de eengemelde problematiek als moeilijk oplosbaar voor te stellen. Maar mogelijk is ook dat zij, meer dan cliënten, bij 'oplossen' denken aan het wegnemen van oorzaken.

4.5.2.6 Aantal hulpverleningscontacten

Wij gaan uit van het aantal hulpverleningsgesprekken — van elk minstens een half uur — dat in het kader van de totale problematiek is gevoerd. Beperking tot het aantal gesprekken dat besteed is aan het belangrijkste probleem is niet goed mogelijk omdat wij niet hebben achterhaald — zo dit al mogelijk zou zijn — in welke periode waaraan precies is gewerkt. Bovendien wijst een combinatie van beide soort gegevens — gegroepeerd in telkens zes klassen — uit, dat 85 procent van de cliënten en 80 procent van de maatschappelijk werkers in overeenkomstige klassen valt. Wij zullen werken met een verdeling als opgenomen in *tabel 25*.

Tabel 25 Het aantal hulpverleningscontacten, in percentages

Aantal hulpverleningscontacten	CI	MW
10 of meer contacten (= veel)	34	30
6 — 9 contacten	18	24
4 — 5 contacten	22	22
2 of 3 contacten (= weinig)	26	25
Totaal	100 (148)	100 (148)

Opmerkelijk bij zo'n 'hard' gegeven is wel dat de verdeling bij cliënten en maatschappelijk werkers niet helemaal gelijk is. Dit blijkt ook uit de samenhang

tussen beide variabelen ($r = .67$) Reden om voor elke onderzoeksgroep een afzonderlijke variabele te gebruiken Als verklaring van de genoemde niet zeer sterke samenhang kan misschien worden aangevoerd dat bij een groot aantal gesprekken een mistelling voor de hand ligt Bovendien zal niet iedereen een zodanige herinnering hebben dat hij in staat is vast te stellen of een gesprek — dat was immers de voorwaarde — minstens een half uur heeft geduurd

In bijlage 8 ad 5 wordt verantwoord waarom wij de variabele 'intensiteit' van verleende hulp voorlopig buiten de analyse houden

4.5.3 Variabelen bij oordelen

4.5.3.1 Perceptie van verschillen in opvattingen

De perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp is als variabele dezelfde als die welke in paragraaf 4.3 is behandeld (tabel 11) Maar als het gaat om de hulpvraag dan kan deze — afhankelijke — variabele uit de eerste probleemstelling niet zonder meer gebruikt worden als — onafhankelijke — variabele bij oordelen Wij moeten er immers rekening mee houden dat aanvankelijk gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag in de loop van de hulpverlening kunnen zijn verdwenen Bij oordelen is de vraag aan de orde in hoeverre de verleende hulp volgens de respondent afgestemd was op de hulpvraag Welnu, het ligt dan voor de hand om bij de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag nu uit te gaan van de perceptie die men daarover na afloop van de verleende hulp nog heeft

De verschuivingen die optreden in de perceptie van overeenkomsten en verschillen in opvattingen over de hulpvraag tussen het begin en het einde van de hulpverlening zijn uit de *tabellen 26 en 27* af te leiden

Uit tabel 26 blijkt dat de groep maatschappelijk werkers steeds meer verschuivingen aangeeft in de richting van meer overeenkomst in opvattingen dan de groep cliënten (respectievelijk gemiddeld 13 procent en 5 procent meer overeenkomst in opvattingen bij het einde dan bij de aanvang van de hulpverlening) Die verschuiving doet zich bij de maatschappelijk werkers het sterkst gelden bij 'de beoogde hulp naar inhoud en vorm' Dat neemt echter niet weg dat er bij deze twee deelaspecten toch iets meer dan gemiddeld sprake blijft van perceptie van verschillen in opvattingen

Bovenstaande trend — te weten aanvankelijk gepercipieerde verschillen verdwijnen volgens de groep maatschappelijk werkers meer dan volgens de groep cliënten — blijkt ook uit tabel 27 Aanvankelijk gepercipieerde verschillen dalen volgens de maatschappelijk werkers immers van 38 procent naar 23 procent en volgens cliënten van 20 procent naar 12 procent Met name de aanvankelijk bestaande geringe verschillen ('enigszins verschillend') over de hulpvraag als geheel zijn aan het einde naar verhouding vaak verdwenen

*Tabel 26 De mate waarin de respondenten aan het begin en het einde van de hulpverlening bij de ander 'dezelfde' of 'vrijwel dezelfde' opvattingen over de hulpvraag hebben waargenomen (per rij het percentage van alle respondenten)**

Mate van perceptie van verschillen in opvatting over aspecten hulpvraag	Clienten			Maatschappelijk werkers		
	begin	eind	N	begin	eind	N
1. het te behandelen probleem	87	90	(140)	87	95	(146)
2. de oorzaak van het probleem	83	87	(128)	71	82	(136)
3. het beoogde clientsysteem	81	90	(128)	79	90	(136)
4. de beoogde hulp, naar inhoud	80	86	(135)	61	78	(140)
5. de beoogde hulp, naar vorm	80	89	(132)	63	(82)	(142)
6. de te bereiken resultaten	85	89	(131)	79	88	(146)
gemiddeld percentage	83	88	(132)	73	86	(141)

* Wisselende absolute aantallen (N)

Tabel 27 De sterkte van gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag als geheel, aan het begin en aan het einde van de hulpverlening; in percentages

Mate van perceptie van verschillen in opvatting over hulpvraag als geheel	Clienten		Maatschappelijk werkers	
	begin	einde	begin	einde
dezelfde	52	59	33	47
enigszins dezelfde	24	24	27	27
kan niet kiezen	4	4	3	3
enigszins verschillend	12	7	22	13
verschillend	8	5	16	10
Totaal	100 (148)	100 (148)	100 (148)	100 (148)

4.5.3.2 Het type persoon van de maatschappelijk werker

Wij brengen nog even in herinnering hoe wij deze variabele hebben omschreven:

- a voor klanten de meer of minder positieve indruk die de klant bij de eerste contactlegging kreeg over de persoon van de maatschappelijk werker,
- b voor maatschappelijk werkers de meer of minder positieve indruk van de maatschappelijk werker over hoe hij bij de eerste contactlegging als persoon bij de klant is overgekomen

Het gaat hier in beide gevallen dus om de mate van ervaren persoonlijke afstand tussen klant en maatschappelijk werker, een persoonlijk 'klikken', gegeven het type persoon van de hulpverlener. De respondenten is in dit verband een vijftal uitspraken voorgelegd. Wij beperken ons nu gemakshalve tot de formulering van de uitspraken zoals die aan de klanten zijn voorgelegd. Toegelicht werd dat elke uitspraak betrekking heeft op de eerste indruk die de klant kreeg van de maatschappelijk werker in het eerste gesprek. Gesteld is dat het niet om een vluchtig contact gaat, maar om een gesprek van wat langere duur. Gevraagd is aan te geven of men zich daarover toen een indruk heeft gevormd en — ja — of de voorgelegde uitspraak daarbij past of niet ('klopt' of 'niet klopt'). In tabel 28 staan de resultaten.

Als wij de klassen reduceren tot een driedeling dan blijkt het beeld over de groep klanten nauwelijks te verschillen van dat over de maatschappelijk werkers.

Enige uitzondering moet hierbij overigens gemaakt worden voor uitspraak 5: klanten hebben zich aanvankelijk gemiddeld iets minder veilig gevoeld bij de maatschappelijk werker dan de maatschappelijk werker daarover gemiddeld aan indruk heeft gekregen (de gemiddelde score op de schaal van 1-7 is voor klanten 3,1, voor maatschappelijk werkers 2,4). Voor het overige is wel — weer — opvallend dat maatschappelijk werkers als groep minder extreem zijn in hun uitspraken — zoveel in positieve als negatieve zin — dan de groep klanten.

Factoranalyse over de uitspraken leidt tot de conclusie dat er voor beide groepen een bevredigende variabele geconstrueerd kan worden²⁵. Letten wij op de items die het hoogst laden op de factor dan zijn er aanwijzingen dat klanten in de gevonden variabele vooral tot uitdrukking brengen of de maatschappelijk werker aanvankelijk overkwam als een sympathiek type (uitspraken 1, 3 en 4). Bij maatschappelijk werkers komt meer het 'jou iets doen als persoon' en het 'geven van een veilig gevoel' naar voren. Mogelijk dat deze verschillen er op wijzen dat klanten meer nadruk leggen op 'attractie op het eerste gezicht' in een meer passieve zin en op 'type persoonlijkheid' in een meer actieve/dynamische zin. Dat laatste zou dan door maatschappelijk werkers meer worden benadrukt.

De constructie van deze variabele is voor de groep klanten duidelijk beter gelukt dan voor de groep maatschappelijk werkers.

4.5.3.3 *Het optreden van de maatschappelijk werker*

Wij hernemen de omschrijvingen van deze variabele zoals die in paragraaf 2.3 werden gegeven.

*Tabel 28 De mate waarin een vijftal uitspraken over het type persoon van de maatschappelijk werker volgens de respondenten klopt, in percentages per rij**

Uitspraken		Clienten							Maatschappelijk werkers						
		klopt		?		klopt niet			klopt		?		klopt niet		
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	De MWer maakte toen op mij een aardige en sympathieke indruk	54	34	3	—	5	3	1	9	61	24	2	1	3	—
2	De MWer deed mij toen als persoon niet zoveel ²⁴	4	13	11	1	3	48	20	—	13	14	2	11	50	10
3	Er ging toen een zekere mate van rust van deze MWer uit	40	40	4	3	3	7	3	7	56	28	4	1	3	—
4	Ik kreeg toen de indruk dat de MWer mijn type niet was	3	8	1	1	6	54	26	—	2	3	3	6	62	24
5	Ik voelde mij toen veilig bij de MWer ²⁴	22	38	8	2	10	15	5	11	56	20	7	1	5	—

* Formulering voor de clienten, N = 148

Legenda

1 = klopt helemaal

2 = weet niet hoezeer dit klopt

3 = klopt enigszins

4 = kan niet kiezen, geen idee

5 = klopt eigenlijk niet

6 = weet niet hoezeer dit niet klopt

7 = klopt helemaal niet

- a. voor cliënten: de mate waarin het handelen en de houding van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening bij de cliënt zijn overgekomen als uiting van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener;
- b. voor maatschappelijk werkers: de indruk van de maatschappelijk werker over de mate waarin zijn handelen en houding tijdens de hulpverlening bij de cliënt zijn overgekomen als uiting van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener.

Het gaat hier dus om de rolvervulling van de maatschappelijk werker als 'social leader', als iemand die tot taak heeft de sociaal-emotionele aspecten van de relatie met de cliënt op te bouwen en te onderhouden.

Wij hebben aan deze variabele drie dimensies onderkend: empathie, echtheid en warmte. Daarover zijn aan de respondenten in totaal vijftien uitspraken voorgelegd. De cliënt — wij beperken ons kortheidshalve weer tot deze categorie respondenten — werd uitgelegd dat de uitspraken betrekking hebben op de aard van zijn contacten met de maatschappelijk werker; op de vraag hoe deze al met al bij hem in de verleende hulp is overgekomen. Gevraagd is per uitspraak aan te geven of en in welke mate het beweerde klopt of niet klopt. In *tabel 29* staan de resultaten. De uitspraken zijn — anders dan in de vragenlijst — per dimensie gegroepeerd ²⁶.

Uit *tabel 29* vallen wel enige verschillen af te leiden tussen het beeld over de cliënten en dat over de maatschappelijk werkers. Vooral valt op dat de cliënten zich gemiddeld genomen beter begrepen voelden door de maatschappelijk werkers dan dat maatschappelijk werkers dat bij zichzelf hebben onderkend. Tegenover een gemiddelde score van 2.6 en 2.1 op de uitspraken 12 en 6 bij cliënten staat respectievelijk 3.9 en 3.0 bij maatschappelijk werkers. Verder valt met name te vermelden dat cliënten daarentegen minder dan maatschappelijk werkers van mening zijn dat de maatschappelijk werker mededeelzaam was over zijn eigen gedachten en gevoelens. Dit is af te leiden uit de antwoorden op de uitspraken 5 en 7 doch vooral uit die op uitspraak 2: tegenover een gemiddelde score van 4.4 bij cliënten staat 5.4 bij maatschappelijk werkers.

Zoals wij al eerder hebben kunnen constateren blijkt ook uit *tabel 29* dat maatschappelijk werkers als groep wat minder extreem zijn in hun uitlatingen dan de groep cliënten. Nu uit zich dit vooral in een zich minder positief uitlaten over positief geformuleerde uitspraken (met name bij 'empathie' en 'warmte').

Factoranalyses over bovenstaande vijftien uitspraken leiden uiteindelijk tot het inzicht dat wij voor de groep cliënten het best twaalf en voor de groep maatschappelijk werkers negen uitspraken kunnen handhaven. In *overzicht 7* staan de geselecteerde (geordend van hoog naar laag op de gekozen factor) uitspraken weergegeven.

*Tabel 29 De mate waarin vijftien uitspraken over het optreden van de maatschappelijk werker volgens de respondenten kloppen, in percentages per rij**

Uitspraken		Clienten							Maatschappelijk werkers						
		klopt		?		klopt niet			klopt		?		klopt niet		
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
<i>Empathie</i>															
3	De MWer begreep mij	49	37	7	1	1	3	2	15	59	18	1	3	3	—
6	Over het algemeen begreep de MWer alles van wat ik zei	37	44	9	1	1	5	3	7	40	30	3	11	8	1
9	De MWer voelde meestal aan wat er in mij omging	28	43	12	1	7	5	3	8	44	40	1	5	1	—
12	De MWer wist bijna altijd precies wat ik bedoelde	24	46	12	1	5	8	4	6	21	28	2	17	22	5
<i>Warmte</i>															
1	Ik voelde dat de MWer mij werkelijk waardeerde	25	49	13	3	3	6	1	15	55	24	1	2	3	—
4	De MWer zette zich voor mij in	50	31	8	1	3	5	3	15	53	22	2	5	3	—
8	Ik had het gevoel dat hij mij afkeurde	3	6	5	1	3	52	30	—	1	3	1	7	55	34
11	De MWer gaf niet echt om mij	3	10	1	6	3	57	20	—	3	3	1	76	68	17
13	De MWer was niet echt geïnteresseerd in mij	2	8	2	2	5	52	28	—	—	7	—	3	69	21
14	De MWer zag mij graag komen	3	66	12	6	3	7	3	7	39	30	4	9	11	—

Echtheid

2	De MWer wilde mij zo weinig mogelijk zeggen over zijn eigen gedachten en gevoelens	9	20	12	1	7	42	9	2	4	7	1	13	62	11
5	Wat de MWer tegen mij zei gaf vaak een verkeerd beeld van wat hij allemaal dacht of voelde	3	9	7	1	3	55	22	1	3	3	—	3	65	25
7	De MWer liet zijn echte indrukken en gevoelens tegenover mij blijken	18	41	10	3	5	19	4	11	54	20	2	5	7	1
10	De MWer deed tegenover mij zoals hij was	25	63	5	2	1	3	2	22	68	7	1	1	1	1
15	De MWer was bereid mij zijn werkelijke reactie te geven op al wat ik zei of deed	20	56	7	3	3	8	3	13	60	21	1	4	1	—

* De formulering van de uitspraken is hier die voor de cliënten. Het aantal respondenten bedraagt steeds 148. Voor legenda zie tabel 28.

Overzicht 7 De bij de constructie van 'optreden MWer' geselecteerde uitspraken

Dimensies:	Clënten	MWers
Empathie	6, 3, 12, 9	3, 9, 6, 12
Warmte	4, 8, 13, 1, 14	13, 11, 1, 4
Echtheid	5, 15, 10	7

De items die buiten beschouwing blijven hebben vooral betrekking op de door ons veronderstelde dimensie 'echtheid' (d.i. de bereidheid van de maatschappelijk werker zich aan zijn cliënt te tonen zoals hij werkelijk is). Zeker voor de groep maatschappelijk werkers moet de gevonden factor vooral geïnterpreteerd worden in termen van 'empathie' (d.i. het aanvoelen van de belevingswereld van de cliënt, de accuraatheid van dat aanvoelen en de communicatie daarover). In iets mindere mate wijst de factor ook op 'warmte' of 'gezindheid' (d.i. vooral de waardering voor de cliënt, de mate waarin de maatschappelijk werker graag contact met hem heeft, zich voor hem inzet en gelooft in diens mogelijkheden).

Het zojuist gestelde geldt ook voor de groep cliënten, maar bij deze groep spelen elementen van 'echtheid' duidelijker een rol.

Evenals dat bij de constructie van 'type persoon van de maatschappelijk werker' het geval was geldt ook hier dat de constructie van 'optreden maatschappelijk werker' voor de groep cliënten meer bevredigend is dan voor de groep maatschappelijk werkers. Voor de laatste groep is de gevonden factor overigens zeker acceptabel.

4.5.3.4 Algemene tevredenheid

Zoals wij eerder hebben aangegeven verstaan wij onder 'algemene tevredenheid' de mate waarin de respondent voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn leefsituatie. Wij pretenderen via de antwoorden op een zestal uitspraken slechts het verkrijgen van een eerste indruk over de mogelijke invloed van zoiets als het 'voldaan in het leven staan' op de oordelen over de verleende hulp. De zes uitspraken en de daarop verkregen antwoorden staan in *tabel 30*.

Uit *tabel 30* blijkt dat de groep maatschappelijk werkers gemiddeld genomen ten aanzien van bijna alle aspecten meer tevreden is dan de groep cliënten. Dit geldt met name voor het zich een gelukkig mens voelen en voor de inkomenssituatie. De maatschappelijk werkers zijn het gemiddeld genomen echter meer oneens met de uitspraak 'ik kan mij gemakkelijk schikken in mijn lot' dan de

Tabel 30 De mate waarin de respondenten het eens zijn met een zestal uitspraken waarmee geprobeerd is 'algemene tevredenheid' vast te stellen, in percentages per rij (N = 148)

Uitspraken		Clienten							Maatschappelijk werkers						
		eens		?		oneens			eens		?		oneens		
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Ik ben ontevreden over de opleiding die ik heb gehad	24	1	12	2	6	3	51	11	1	22	1	5	1	61
2	Ik kan mij gemakkelijk schikken in mijn lot	34	5	22	2	10	—	27	20	6	21	3	15	1	34
3	Alles bij elkaar genomen ben ik op dit moment een gelukkig mens	40	3	24	2	12	1	18	61	3	32	2	1	1	1
4	Mijn dagelijks werk of mijn dagelijkse bezigheden bevredigen mij niet	16	4	13	3	8	1	55	5	1	11	1	11	1	70
5	Ik heb (resp. mijn man heeft) voldoende inkomen	39	2	21	1	8	1	28	77	—	10	—	5	—	8
6	Mijn huisvesting is onvoldoende	17	1	11	1	5	1	64	11	—	7	—	6	1	75

Legenda

- 1 = mee eens
- 2 = weet niet in hoeverre mee eens
- 3 = enigszins mee eens
- 4 = kan niet kiezen, geen idee
- 5 = enigszins oneens
- 6 = weet niet in hoeverre oneens
- 7 = oneens

groep cliënten (de gemiddelde score is respectievelijk 4.2 en 3.6). Deze uitkomst doet op het eerste gezicht wat paradoxaal aan. Wij veronderstellen althans dat de 'doorsnee-cliënt' minder reden heeft om zich te schikken in zijn maatschappelijk lot dan de 'doorsnee maatschappelijk werker'. Maar iets anders is of men zich ook *kan* (en wil) schikken. Wat dat betreft nemen wij aan dat cliënten wel meer ervaren en geleerd zullen hebben zich wel te *moeten* schikken in hun lot. De hen maatschappelijk geboden (en vooral: niet geboden) ruimte om in de eigen situatie verandering aan te brengen zal hen daartoe veelal wel brengen.

De pogingen om op basis van genoemde zes uitspraken een variabele 'algemene tevredenheid' te construeren hebben maar zeer ten dele succes opgeleverd. De resultaten geven aanleiding te concluderen dat wij hier met de minst solide onafhankelijke variabele uit het onderzoek te doen hebben.²⁷ Factoranalyse levert alléén voor de groep *cliënten* een enigszins bevredigend resultaat op als de items 5 en 6 verwijderd worden. Door het wegvallen van deze uitspraken over 'inkomen' en 'huisvesting' wordt de toch al smalle basis van deze variabele uiteraard nog meer versmald. Wij blijven weliswaar spreken van een 'algemene tevredenheid' doch gaan er vanuit dat een tevredenheid over de ook meer materiële aspecten van het bestaan minder dan bedoeld tot uitdrukking komt.

Voor de groep *maatschappelijk werkers* is het ons niet gelukt een tevredenheidsschaal op te stellen. Mede op basis van onderlinge correlaties tussen de afzonderlijke items kiezen wij voor een variabele die de *werksatisfactie* van maatschappelijk werkers zou kunnen aangeven. Wij drukken ons met opzet voorzichtig uit omdat de correlatie tussen de hier bedoelde items — te weten: tevredenheid over opleiding en werkzaamheden — laag is ($r = .29$). Bovendien is de variabele slechts gebaseerd op de antwoorden op twee uitspraken. Deze benadering levert de volgende percentage-verdeling op:

zeer veel werksatisfactie	48
veel werksatisfactie	13
matige werksatisfactie	28
weinig werksatisfactie	11
<hr/>	
Totaal	100 (148)

4.5.4 Samenvatting

Eigen aan onze probleemstellingen is dat voor de groep cliënten en voor de groep maatschappelijk werkers weliswaar gelijknamige onafhankelijke variabelen ter verklaring worden opgevoerd maar dat deze variabelen voor iedere groep

afzonderlijk worden vastgesteld en geconstrueerd. De enige uitzondering hierop is 'objectieve gelijkheid'. De ervaringen die wij bij de constructie van die variabelen hebben opgedaan wijzen vrij systematisch uit dat het karakter van de variabelen ook enigszins varieert per onderzoeksgroep. Dit ondanks het feit dat wij de variabelen voor cliënten en maatschappelijk werkers op dezelfde wijze hebben geoperationaliseerd. Alhoewel wij dus in dat opzicht gestreefd hebben naar optimale vergelijkbaarheid kunnen de variabelen voor cliënten en maatschappelijk werkers niet volledig gelijk gesteld worden aan elkaar.

Ter verklaring van de *perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp* komen de volgende onafhankelijke variabelen in aanmerking:

- a. *Objectieve gelijkheid*: alleen de structurele component. Deze geeft aan de mate waarin een cliënt en zijn 'bijbehorende' maatschappelijk werker in de sfeer van een aantal sociale achtergronden meer of minder gelijk zijn. Deze variabele is — in afwijking van de hierna volgende — voor cliënten en maatschappelijk werkers identiek.
- b. *Subjectieve gelijkheid*: de mate waarin de één de ander als gelijk aan zichzelf heeft ervaren in termen van sociale afstand. De respondenten blijken ten aanzien van de onderscheiden aspecten in wisselende mate op de hoogte te zijn; vrijwel helemaal niet van de politieke opvattingen en de levensbeschouwing van de ander. De maatschappelijk werkers in onze onderzoeksgroep weten meer over cliënten dan omgekeerd en de groep maatschappelijk werkers heeft meer sociale afstand ervaren dan de groep cliënten. Voor beide groepen geldt dat er wat betreft 'taalgebruik' en 'ruimdenkendheid van de maatschappelijk werker' relatief veel gelijkheid is ervaren.
- c. *Stimulerende gelijkheid*: de mate waarin de feitelijke situatie wat betreft subjectieve gelijkheid achteraf beschouwd wordt als bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening. Gelet op de afzonderlijk onderscheiden aspecten blijkt dat gemiddeld drie op elke vier respondenten de hoedanigheid van de maatschappelijk werker als irrelevant aanmerkt. Blijkens de door respondenten gegeven totaalindruk — en dat is de variabele waarmee wij in de analyses zullen werken — heeft in onze onderzoeksgroepen de meerderheid de feitelijke situatie als bevorderlijk ervaren. De 'ruimdenkendheid' van de maatschappelijk werker ondervindt relatief veel positieve waardering en zijn tekort aan 'eigen ervaring met een problematiek als die van de cliënt' wordt relatief veel als belemmerend aangemerkt.
- d. *Hulpveraring*: bij maatschappelijk werkers slaat dit op het aantal jaren dat men uitvoerend werkzaam is in het algemeen maatschappelijk werk; bij cliënten op directe of indirecte bemoeienis met een instantie voor maatschappelijk werk, voorafgaand aan de hulpverlening waarnaar in deze studie een onderzoek wordt ingesteld. Gemiddeld genomen hebben twee van elke drie cliënten tevoren een dergelijk direct contact gehad.

- e. *Probleemtypering*: van de daaraan door ons onderscheiden vijf dimensies blijken er drie te handhaven. Maar dan wel als afzonderlijke variabelen (of een keuze daaruit) omdat ze onderling geen noemenswaardige samenhang vertonen. Het gaat om: soort problematiek, enkelvoudigheid van de problematiek en de ervaren ernst ervan. Tegen onze verwachting in vond ongeveer 90 procent respectievelijk 80 procent van de respondenten de problematiek bij aanmelding 'duidelijk' respectievelijk 'moeilijk oplosbaar'.
- f. *Aantal hulpverleningscontacten*: bij cliënten en maatschappelijk werkers wordt afgegaan op het aantal dat ieder voor zich noemt voor de benadering van de totale problematiek.

Samenvattend kunnen wij het volgende stellen over de onafhankelijke variabelen ter verklaring van *de oordelen over de verleende hulp*.

- a. *Percepties van verschillen in opvattingen over hulpvraag en verleende hulp*. Dit is de afhankelijke variabele uit het eerste deel van de probleemstelling. Bij de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag wordt nu echter uitgegaan van de perceptie van cliënten en maatschappelijk werkers ten tijde van het interview. Vergelijken wij de perceptie van verschillen in opvattingen over de aanvankelijke hulpvraag met die na afloop, dan zien wij dat de gepercipieerde verschillen zijn verminderd. Bij de groep maatschappelijk werkers is dit in sterkere mate het geval dan bij de groep cliënten voorzover het althans gaat over de deelaspecten van de hulpvraag.
- b. *Het type persoon van de maatschappelijk werker*: de meer of minder positieve indruk bij de eerste contactlegging over de persoon van de maatschappelijk werker bij de cliënt. De betrouwbaarheid van deze variabelen zouden wij voor de groep cliënten met 'goed' en voor de groep maatschappelijk werkers met 'redelijk' willen typeren. In beide gevallen is de variabele gebaseerd op dezelfde uitspraken die door maatschappelijk werkers minder extreem werden beantwoord dan door de cliënten. Cliënten lijken bij deze variabele meer te benadrukken of de maatschappelijk werker als een sympathiek type overkwam, terwijl maatschappelijk werkers meer accent lijken te leggen op hoe zij als persoonlijkheid bij de cliënt zijn overgekomen.
- c. *Het optreden van de maatschappelijk werker*: de mate waarin het handelen en de houding van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening als die van een hulpverlener met interpersoonlijke vaardigheden zijn ervaren. De betrouwbaarheid van deze variabele beschouwen wij als 'uitstekend' bij de groep cliënten en 'goed' bij de maatschappelijk werkers. Bij de groep cliënten is de variabele gebaseerd op twaalf en bij de maatschappelijk werkers op negen van de oorspronkelijke vijftien voorgelegde uitspraken. Ook nu weer drukken maatschappelijk werkers — met name in positieve zin — zich minder extreem uit dan cliënten. Maatschappelijk werkers brengen bij deze variabele vooral het aanvoelen van de belevingswereld van de cliënt en in iets mindere mate de waardering en inzet voor de cliënt naar voren.

Clienten lijken daarnaast ook het belang van het 'echt' zijn van de maatschappelijk werker te benadrukken

- d *Algemene tevredenheid en werksatisfactie* de mate waarin de respondent voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn leefsituatie respectievelijk over werk en opleiding. Deze onafhankelijke variabelen beschouwen wij als de minst solide uit ons onderzoek. De variabele 'algemene tevredenheid' voor de groep clienten lijkt vooral te verwijzen naar de meer immateriële aspecten van het bestaan, de betrouwbaarheid ervan lijkt ons 'redelijk' hetgeen wil zeggen dat ze voor verbetering vatbaar zou zijn. Constructie van een variabele 'algemene tevredenheid' is voor de groep maatschappelijk werkers niet gelukt. Wij volstaan voor deze groep met de variabele 'werksatisfactie' die afgeleid is uit de antwoorden op de uitspraken over de genoten opleiding en — vooral — het dagelijks werk.

5 Resultaten van de afzonderlijke deelstudies

5.1 INLEIDING

In de paragrafen 4.5 en 4.6 zijn de onderzoeksgroepen die wij hebben geanalyseerd, beschreven naar hun samenstelling wat betreft de variabelen die in de probleemstellingen zijn opgenomen. Die variabelen dus die figureren in de modellen ter verklaring van de variatie in de te bestuderen verschijnselen. Zoals eerder vermeld, is er sprake van twee verschijnselen en spreken wij van twee deelstudies.

In *paragraaf 5.2* wordt verslag gedaan over de uitkomsten van de eerste deelstudie. Daarin zijn wij op zoek geweest naar een antwoord op de vraag in welke mate de aanwezige variatie in de perceptie van verschillen kan worden verklaard.

Het gaat hier om de vraag naar de vruchtbaarheid van het in *paragraaf 2.2* ontwikkelde model (zie daar, figuur 1) voor de verklaring van door cliënten en maatschappelijk werkers waargenomen verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp. Niet minder belangrijk is het inzicht te krijgen in de relatieve betekenis van de in het model opgenomen variabelen en samenhangen.

De resultaten van de tweede deelstudie worden in *paragraaf 5.3* besproken. Daar gaat het om de vraag naar relevante achtergronden voor de verklaring van de variatie in de oordelen die cliënten en maatschappelijk werkers er over de verleende hulp op nahouden. De probleemstelling en het daaruit resulterende model zijn besproken in *paragraaf 2.3* (zie daar, figuur 2).

In de laatste paragraaf van hoofdstuk 2 is aangegeven dat het voor ons theoretisch gezien niet vanzelfsprekend was de probleemstellingen van de afzonderlijke deelstudies in elkaar te vlechten. Maar aan het eind van die genoemde paragraaf hebben wij gesteld dat een koppeling van beide toch is gerealiseerd.

Op de overwegingen die wij hebben gehanteerd om deze derde stap te zetten wordt in *paragraaf 5.4* ingegaan. Het gaat hier dus om een aankondiging en verantwoording van de derde door ons ondernomen deelstudie. Aan de resultaten daarvan is hoofdstuk 6 gewijd.

Zoals ook al eerder is vermeld, verbinden wij aan met name de uitkomsten van die derde deelstudie gevolgen voor de rapportage.

Allereerst zullen wij ons in dit hoofdstuk zoveel mogelijk beperken tot het weergeven van de belangrijkste uitkomsten uit de beide eerste deelstudies.

In de tweede plaats zullen wij de resultaten uit deze studies slechts summier adstrueren met cijfermatige gegevens. Voorzover deze relevant zijn, is het immers aantrekkelijker deze ter vergelijking met de uitkomsten uit de derde deelstudie in hoofdstuk 6 meteen bij de hand te hebben.

Tenslotte willen wij voorkomen dat relevante interpretaties van en commentaren bij de uitkomsten te zeer verspreid raken over meer hoofdstukken en vanwege hun voorlopige karakter in een volgend hoofdstuk weer bijgesteld moeten worden. Vandaar dat wij ook in dit hoofdstuk alleen een beschrijving geven van de resultaten en hoofdstuk 8 reserveren voor een meer integrale interpretatie en discussie.

5.2 ACHTERGRONDEN VAN DE PERCEPTIE VAN VERSCHILLEN IN OPVATTING

5.2.1 Inleiding: variabelen en werkwijze

In de probleemstelling voor de verklaring van de perceptie van verschillen hebben wij twee — hoewel nagenoeg gelijke — modellen ontwikkeld: één voor de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en één dat betrekking heeft op de verleende hulp. Wij hebben daarbij voorzien dat de werking van deze modellen waarschijnlijk duidelijker naar voren zal komen bij naar soort problematiek onderscheiden deelgroepen. Wij vermoeden dat die werking duidelijker zal zijn bij een deelgroep samengesteld uit cliënten respectievelijk maatschappelijk werkers die de aangemelde problematiek als alléén relationele problemen bestempelen, dan bij een deelgroep die daarentegen van mening is dat er alléén sprake was van niet-relationele problemen.

Voor een goed begrip van de uitgevoerde analyses geven wij aan welke van de in paragraaf 4.5 besproken varianten van variabelen wij in de analyse hebben betrokken en verantwoorden wij welk soort analyse is gevolgd.

De *te verklaren variabele* kent een aantal varianten. Wij hebben immers een onderscheid aangebracht tussen de sterkte van gepercipieerde verschillen en de omvang van perceptie van verschillen. Deze varianten hebben betrekking op de hulpvraag en de verleende hulp als telkens afzonderlijke gehelen. Voor de daaraan onderscheiden deelaspecten is telkens de sterkte van de waargenomen verschillen vastgesteld.

De analyses die wij in feite hebben uitgevoerd hadden betrekking op bijna al

deze varianten Wel zullen wij de weergave van de resultaten om de eerder genoemde reden met name aandacht besteden aan de bevindingen met de sterkte van gepercipieerde verschillen Bovendien moeten wij afzien van pogingen tot verklaring van gepercipieerde verschillen voor die deelaspecten waarbij van een zeer scheve verdeling sprake is. Dat wil zeggen dat de spreiding in de antwoorden zo gering is — ofwel dat de homogeniteit zo groot is — dat er eigenlijk niets te verklaren is De consequentie hiervan is — zie tabel 11 — dat wij bij de verleende hulp bij de clienten alle aspecten en bij de maatschappelijk werkers de aspecten 'het behandelde probleem' en 'het bereikte resultaat' buiten beschouwing laten

Ook voor de *overige variabelen* geldt dat wij bij de uitgevoerde analyses een keuze hebben gemaakt uit de mogelijkheden die we ons geschapen hebben én dat wij bij de weergave van de uitkomsten niet over alle uitgevoerde analyses zullen rapporteren.

Een zoekproces met het oog op het verkrijgen van aanwijzingen voor die te maken keuzes was wel nodig omdat wij voor het uitvoeren van het in zijn totaliteit mogelijke analyseprogramma geconfronteerd zouden worden met een haast niet meer te beheersen hoeveelheid uitkomsten

In zo'n situatie ligt het voor de hand vooraf enige beperking op te leggen door op zoek te gaan naar aanwijzingen voor het hanteren van een model met die varianten waarmee waarschijnlijk een optimale mate van verklaring kan worden bereikt Daarom hebben wij voorafgaand aan de eigenlijke analyses een reeks bi- en trivariate analyses uitgevoerd In de trivariate analyses werden de bivariate samenhangen tussen afhankelijke en onafhankelijke variabele steeds gespecificeerd met behulp van een driedeling op de variabele 'soort problematiek' (zoals eerder vermeld een onderdeel van 'probleemtypering')

Wij vermelden hier terloops dat uit deze analyses onder meer naar voren komt dat de samenhangen tussen alle varianten van 'objectieve gelijkheid' en die van perceptie van verschillen in opvatting hooguit 'zeer zwak' genoemd kunnen worden De Pearson r , die wij in dit onderzoek gebruiken, voldoet hier steeds aan — $10 \leq r \leq 25$ *

Ook roepen wij tussendoor in herinnering dat wij — zie paragraaf 2.2.2 — uitgaan van lineaire samenhangen Volledigheidshalve zijn wij — mede omdat

* Wij herhalen hier de kwalificaties die wij in dit onderzoek verbinden aan een bepaalde waarde van Pearson's r

$00 \leq r \leq 10$ geen samenhang
 $10 < r \leq 25$ zeer zwakke samenhang
 $25 < r \leq 40$ zwakke samenhang
 $40 < r \leq 60$ matige samenhang
 $60 < r \leq 75$ sterke samenhang
 $75 < r \leq 100$ zeer sterke samenhang

een aantal resultaten uit de bi- en trivariate analyses bij ons geen hoge verwachtingen konden wekken — nog nagegaan of er aanleiding is deze veronderstelling in een aantal opzichten te herzien. Wij hebben in dit verband met behulp van de eta-coëfficiënt een onderzoek ingesteld naar mogelijke kromlijnige verbanden. De resultaten daarvan leverden echter geen aanwijzing op om onze veronderstelling van rechtlijnigheid te herzien.

Terug naar de resultaten van de bi- en trivariate analyses met het oog op een selectie van varianten van variabelen.

Wij hebben daaruit afgeleid dat wij naar verwachting het meest ver vorderen op de weg naar verklaring als wij de volgende varianten in de analyses hanteren voor 'objectieve gelijkheid' de totaalindex, voor 'probleemtypering' de dimensie 'soort problematiek' en voor 'aantal hulpverleningscontacten' en 'intensiteit verleende hulp' de variant 'aantal hulpverleningscontacten'.

Alhoewel wij eerder hebben vermeld dat wij daar slechts secundaire betekenis aan hechten, hebben wij ook analyses uitgevoerd waarin gewerkt is met een variant voor 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' die telkens een totalisering door de onderzoeker inhouden van alle antwoorden die de respondent op de deelvragen geeft. Uit de uitgevoerde analyses is nu gebleken dat het percentage verklaarde variantie in alle gevallen steeds duidelijk lager ligt wanneer de zojuist genoemde varianten worden gebruikt, dan wanneer de varianten worden gehanteerd waarbij de respondent zelf een totaaloordeel geeft. Wij zullen aan de eerstgenoemde onderzoekersvarianten in dit verslag dan ook verder geen aandacht besteden.

In *overzicht 8* staat schematisch weergegeven op welke pad-analyses de hierna te rapporteren uitkomsten betrekking hebben.

Voor ons doel — het vaststellen van de directe en indirecte invloeden die uitgaan van de verklarende variabelen op de variantie die zich voordoet bij de mate van gepercipieerde verschillen — is *pad-analyse* een geschikt middel. Voor een uitleg van deze vorm van multivariate analyse en voor de wijze waarop deze in dit onderzoek is gebruikt, verwijzen wij naar *bylage 9*.

De in figuur 1 van paragraaf 2.2.3 genoemde grafische weergaven van de 'causale' samenhangen, worden pijlen- of pad-diagrammen genoemd. De pad-analyse wordt in onderhavig onderzoek gehanteerd als een middel tot exploratie, er is van statistische toetsing geen sprake.¹ Bij deze beschrijvende pad-analyse — het gebruik van pad-analyse als een middel om de relevantie van variabelen en samenhangen te achterhalen — zijn wij in verband met die doelstelling uitgegaan van volledige modellen. Dat wil zeggen dat alle mogelijke pijlen tussen de variabelen worden getrokken.

Nu heeft echter onze probleemstelling niet geresulteerd in volledige modellen. En wel daarom niet omdat wij op onderdelen van het model over onvoldoende of

Overzicht 8 Overzicht van bestudeerde pad-analyses ter verklaring van de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen, voor drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers*

Te verklaren variabele:**							Overige variabelen:	
de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen		CI	MW	CI	CI	MW	MW	
		T	T	R	NR	R	NR	
<i>Naar sterkte</i>								
1	Het te behandelen probleem	1A	1B	2A	2B	2C	2D	<i>Bij de hulpvraag</i>
2	De oorzaak van het probleem	3A	3B	4A	4B	4C	4D	Objectieve gelijkheid, subjectieve gelijkheid, stimulerende gelijkheid, hulpverlening, soort problematiek***
3	Het beoogde cliënt-systeem	5A	5B	6A	6B	6C	6D	
4	De beoogde hulp, naar inhoud	7A	7B	8A	8B	8C	8D	
5	De beoogde hulp, naar vorm	9A	9B	10A	10B	10C	10D	
6	De te bereiken resultaten	11A	11B	12A	12B	12C	12D	
7	De hulpvraag als geheel	13A	13B	14A	14B	14C	14D	
8	De aanpak van de oorzaak		15			16A	16B	<i>Bij de verleende hulp</i>
9	De verleende hulp, naar inhoud		17			18A	18B	idem, plus aantal hulpverleningscontacten
10	De verleende hulp, naar vorm		19			20A	20B	
11	Het aandeel van betrokkenen		21			22A	22B	
<i>Naar omvang</i>								
12	Hulpvraag als geheel	23A	23B	24A	24B	24C	24D	
13	Verleende hulp als geheel	25A	25B	26A	26B	26C	26D	

* T de analyse heeft betrekking op de totale groep cliënten of de totale groep maatschappelijk werkers (N is telkens 148)

R en NR de analyse heeft alleen betrekking op die gevallen waarin er respectievelijk alléén van relationele problematiek (bij cliënten 50 en maatschappelijk werkers 51 gevallen) of alléén van niet-relationale problematiek sprake is (bij cliënten 46 en bij maatschappelijk werkers 29 gevallen)

Deelgroep relationele problematiek respondenten die bij de hulpvraag alleen of in onderlinge combinatie melden relatieproblemen tussen echtgenoten, gezinsproblemen en problemen met een of meer andere personen

Deelgroep niet-relationale problemen de problematiek ligt volgens de respondenten alléén of overwegend op een van de volgende hoofdterreinen of combinaties daarvan inkomen en financiën, huisvesting en huur (deze twee hoofdterreinen vormen samen verreweg de grootste subgroep), vorming en opleiding, vrije tijd en ontspanning, werken, werk, gezondheid, sexualiteit

** De variabelen 7, 12 en 13 worden in deze rapportage ook wel aangeduid als 'hoofdvariabelen', de overige als 'deelvariabelen'

*** Bij de doelgroepen R en NR vervalt de variabele 'soort problematiek'

geen theoretische argumentatie beschikken om een duidelijke verwachting over samenhang te kunnen formuleren.

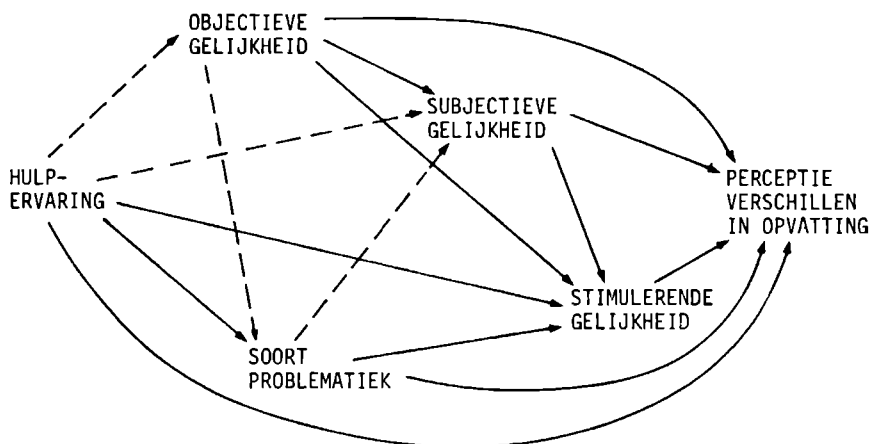
Om rekentechnische redenen maken wij dus de door ons in de probleemstelling geconceptualiseerde modellen volledig door een aantal paden toe te voegen. Daarvoor veronderstellen wij dat de variabele waarop een onderbroken pijl gericht is in de tijd gezien volgt op de variabele waarvan die pijl uitgaat, eerder dan andersom. Maar op grond van onze probleemstelling is niet te verwachten dat deze toegevoegde paden empirisch enige samenhang van betekenis te zien zullen geven.² In *figuur 3* zijn de *volledige modellen* weergegeven, waarbij de toegevoegde paden met onderbroken pijlen zijn aangeduid.

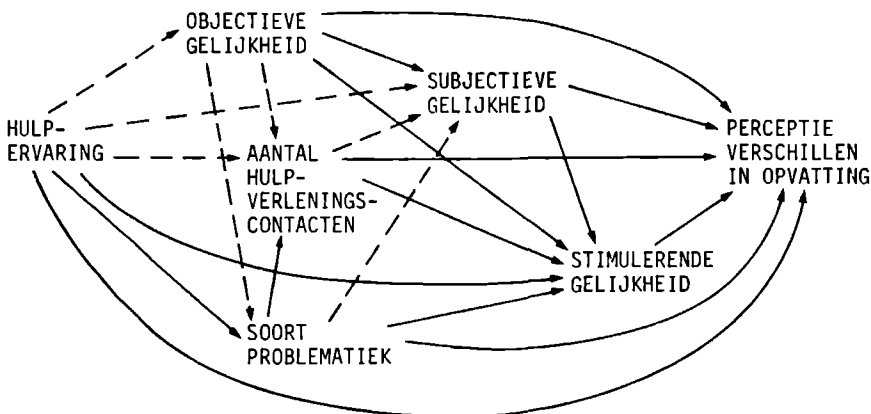
De pad-analyse verschaft inzicht in de aard en mate van de in het opgestelde volledige model onderscheiden samenhangen. Maar het is ook mogelijk om na te gaan in hoeverre de variantie in de afhankelijke variabelen — met een beperkt verlies aan informatie — door een *beperkter model* kan worden verklaard.

Een dergelijke vereenvoudiging — door een aantal paden of eventueel zelfs variabelen weg te laten — hebben wij in de analyse steeds nagestreefd.

Figuur 3 De volledige modellen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting

DE HULPVRAAG:





5.2.2 Resultaten

5.2.2.1 De verklaringskracht van de volledige modellen

Uit *tabel 31* blijkt duidelijk dat de mate waarin de aanwezige variantie in de perceptie van verschillen in opvatting wordt verklaard nogal uiteenloopt. Niet alleen treden er — vooral bij de groep cliënten — aanzienlijke verschillen op tussen de analyses onderling. Maar ook blijkt dat het percentage verklaarde variantie bij de groep maatschappelijk werkers in alle analyses telkens beduidend lager is dan bij de groep cliënten. Dit betekent dat met de volledige modellen de door cliënten waargenomen mate van verschillen in opvatting duidelijk méér verklaard kunnen worden dan die welke door de groep maatschappelijk werkers zijn gepercipieerd.

Bij de *totale onderzoeksgroep* van de cliënten reikt de verklaring het verst bij de sterkte van gepercipieerde verschillen over de verleende hulp (51%) en bij de omvang van perceptie over de hulpvraag (38%). Bij maatschappelijk werkers doet de differentiatie in deze twee opzichten zich niet voor.

De *deelgroepen* geven opmerkelijke verschillen te zien.

Bij de cliënten is het percentage verklaarde variantie in gepercipieerde verschillen over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen duidelijk groter voor de deelgroep met alleen relationele problematiek. Deze uitkomst is conform de door ons opgestelde verwachting. Maar hier staat wel tegenover dat bij de gepercipieerde verschillen over de deelaspecten van de hulpvraag, de percentages voor de deelgroep met alleen niet-relatieve problemen juist hoger liggen.

Bij de groep maatschappelijk werkers doet zich iets anders voor. Ook hier

Tabel 31 De met de volledige modellen bereikte percentages verklaarde variantie van de sterkte en de omvang van gepercipieerde verschillen in opvatting voor de onderscheiden hoofd- en deelvariabelen, bij drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers (T, R, NR)

	Cliënten			Maatschappelijk werkers		
	T	R	NR	T	R	NR
STERKTE van gepercipieerde verschillen:						
— de hulpvraag als geheel	28	54	21	10	17	22
— de verleende hulp als geheel	51	54	33	11	22	21
Hulpvraag:						
— het te behandelen probleem	30	18	31	6	2	43
— de oorzaak van het probleem	34	30	70	11	15	18
- het beoogde cliëntsysteem	18	26	38	4	6	16
— de beoogde hulp, naar inhoud	30	31	58	14	15	27
de beoogde hulp naar vorm	45	49	59	6	3	7
— de te bereiken resultaten	34	38	31	8	8	15
Verleende hulp,³						
— de aanpak van de oorzaak				4	9	35
— de verleende hulp, naar inhoud				9	20	35
— de verleende hulp, naar vorm				12	7	31
— het aandeel van betrokkenen				5	25	11
OMVANG van perceptie van verschillen:						
— de hulpvraag	38	47	39	8	17	18
— de verleende hulp	20	29	5	8	8	22

liggen de percentages voor de deelgroep met relationele problemen hoger dan voor de totale groep, maar tegen onze verwachting in geldt dit niet minder voor de deelgroep met alleen niet-relationele problemen. Bij de verschillen in perceptie over de deelaspecten zijn de percentages verklaarde variantie voor die laatstgenoemde groep zelfs duidelijk hoger dan voor de deelgroep met alleen relationele problemen. Wij hebben voor deze opvallende onverwachte uitkomsten vooralsnog geen verklaring.

Op basis van het voorgaande concluderen wij dat onze aanzet tot theorievorming over achtergronden van door betrokkenen waargenomen verschillen en

overeenkomsten in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp met name relevant lijkt voor: door cliënten gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen als zij hulp hebben gezocht bij problemen die zij zelf als relationele problemen aanmerken.

Deze conclusie laat onverlet dat door hen waargenomen verschillen in opvatting over deelaspecten van de hulpvraag juist meer worden verklaard als er sprake is van alleen niet-relationele problemen. Wij zijn echter geneigd de meeste waarde te hechten aan de perceptie van verschillen over de hoofdvariabelen, omdat het hier gaat om een telkens door de respondent opgemaakte balans.

Bij de groep maatschappelijk werkers, tenslotte, wordt in vergelijking tot de cliënten maximaal ongeveer de helft of minder van de variantie verklaard. De werking van het verklaringsmodel lijkt bij hen niet of nauwelijks afhankelijk van de vraag of er volgens hen sprake is van alleen relationele danwel alleen niet-relationele problematiek.

5.2.2.2 Reductie van de verklaringsmodellen

Zoals gesteld hebben wij ons bij de beantwoording van de vraag naar de relevantie van de in de modellen opgenomen variabelen en samenhangen vooral laten leiden door de 'val' in percentage verklaarde variantie als de modellen worden beperkt én door de mate van overeenkomst in de werking van de uiteindelijk te kiezen beperkte modellen in de diverse onderscheiden analyses.

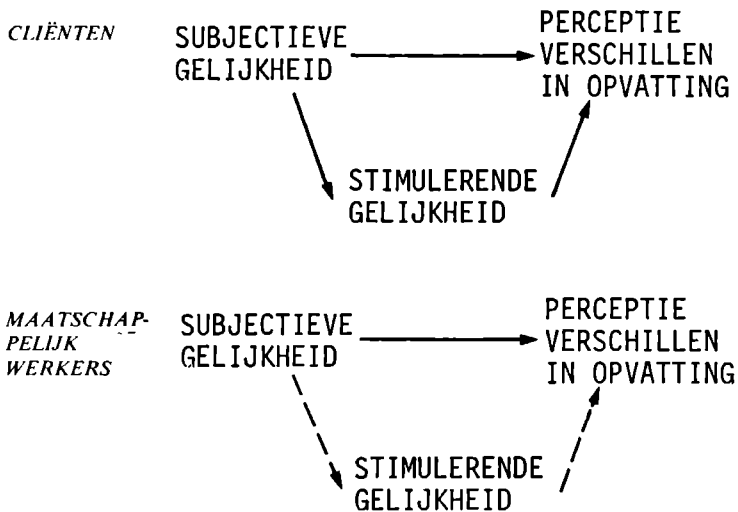
Het blijkt nu dat in alle situaties waarop het model is toegepast en met name bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hoofdvariabelen, de volledige modellen zonder noemenswaardig verlies aan informatie drastisch gereduceerd kunnen worden. Er blijkt zelfs een aanzienlijke reductie van het aantal variabelen mogelijk.

Bij de cliënten kan namelijk volstaan worden met 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid'.

Bij de groep maatschappelijk werkers ligt de keuze iets minder gelijklopend voor de diverse onderscheiden situaties. Maar dominant is bij deze groep toch wel de directe invloed die uitgaat van 'subjectieve gelijkheid' met daarbij — zeker bij de perceptie van verschillen over de deelvariabelen — 'stimulerende gelijkheid' als aanvullende variabele.

In *figuur 4* worden de aldus gevonden beperkte modellen afgebeeld. Door middel van stippellijnen bij het model voor de maatschappelijk werkers willen wij de genoemde secundaire betekenis van 'stimulerende gelijkheid' tot uitdrukking brengen.

Figuur 4 De gekozen beperkte modellen ter verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting



Een zeer belangrijke conclusie uit ons onderzoek is dus dat een aantal variabelen en samenhangen niet de door ons in de probleemstelling voorziene betekenis hebben voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp.

De betekenis van de variabelen en samenhangen die in de beperkte modellen aanwezig zijn stellen wij in paragraaf 5.2.2.3 aan de orde. Wij herinneren er aan dat op de interpretatie van deze uitkomsten — inclusief de gebleken irrelevantie van een aantal variabelen — in hoofdstuk 8 wordt ingegaan. Wanneer wij in het vervolg spreken over 'de betekenis' van een variabele dan bedoelen wij de sterkte van het totale verband tussen deze variabele en het te verklaren verschijnsel. Dat verband is vastgesteld met behulp van padcoëfficiënten. Voor nadere uitleg verwijzen wij naar *bijlage 9*.

5.2.2.3 Variabelen en samenhangen die van belang zijn

De in de probleemstelling opgenomen veronderstelling dat subjectieve gelijkheid een positieve samenhang zal vertonen met stimulerende gelijkheid wordt in ons onderzoek bevestigd. Dit geldt met name bij de deelgroep met alleen relationele problematiek. In het algemeen genomen kunnen we stellen dat de hier bedoelde samenhang bij de groep cliënten sterk is en bij de groep maatschappelijk werkers matig.

Wat betreft de onderscheiden betekenis van deze twee variabelen komt bij de groep *cliënten* uit de analyse vooral het volgende naar voren. De betekenis van subjectieve gelijkheid is ongeveer gelijk aan of iets groter dan die van stimulerende gelijkheid. Verder levert het materiaal de duidelijke aanwijzing op dat de invloed van subjectieve gelijkheid bij de deelgroep met relationele problemen vooral een indirecte is (via stimulerende gelijkheid), terwijl ze bij de andere deelgroep vooral een directe invloed uitoefent.

Voor de *totale groep maatschappelijk werkers* geldt zonder uitzondering en zonder dat een nadere differentiatie daarvoor nodig is, dat alleen subjectieve gelijkheid een rol van betekenis speelt. Alleen bij de verklaring van de gepercipieerde verschillen over de deelaspecten kan er daarnaast ook enige betekenis aan stimulerende gelijkheid worden toegekend.

Bij de *deelgroepen* bij maatschappelijk werkers komt er een enigszins ander beeld naar voren. Bij de groep die alleen relationele problemen onderkent bij de cliënt blijft de subjectieve gelijkheid haar belangrijkste betekenis behouden. Deze variabele werkt echter — anders dan bij cliënten — vooral direct in op de mate van gepercipieerde verschillen. Bij de deelgroep met niet-relationele problemen werkt die subjectieve gelijkheid vooral indirect, dus via stimulerende gelijkheid.

5.2.3 Samenvatting

In de probleemstelling is een verklaringskader geformuleerd voor de mate waarin cliënten en maatschappelijk werkers bij elkaar verschillen en overeenkomsten in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp hebben waargenomen. Een verklaringsmodel dat enigszins verschilt naargelang het gaat om de perceptie van verschillen over de hulpvraag of de verleende hulp. Maar voor het overige is het model voor cliënten en maatschappelijk werkers en voor de hoofd- en deelvariabelen steeds hetzelfde.

Wij hebben als verwachting uitgesproken dat een afsplitsing van telkens twee deelgroepen uit beide totale onderzoeksgroepen zal laten zien dat de werking van het verklaringsmodel duidelijker is in het geval er sprake was van alleen relationele problematiek dan in het geval betrokkenen aangeven dat het alleen om niet-relationele problematiek ging.

De resultaten uit de hiervoor besproken eerste deelstudie wijzen duidelijk uit dat de bijdrage tot de verklaring er anders uit ziet dan in de probleemstelling is voorzien. Het blijkt immers dat het verklaringsmodel drastisch gereduceerd kan worden omdat het weglaten van een aantal variabelen en samenhangen niet tot een noemenswaardig verlies aan informatie leidt.

Met de beperkte modellen kan over het algemeen gesproken de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag iets beter worden verklaard dan die over de verleende hulp.

Met het beperkte model kan voor de groep cliënten ongeveer de helft van alle aanwezige variantie verklaard worden. Dat model blijkt vooral relevant te zijn bij de verklaring van de perceptie van verschillen met betrekking tot de hoofdvariabelen, in het bijzonder — zoals verwacht — voor de deelgroep met alleen relationele problemen.

Deze differentiatie naar deelgroepen is bij de maatschappelijk werkers niet duidelijk aanwezig. Met het voor hen gekozen beperkte model kan ook maar ongeveer een kwart van alle aanwezige variantie worden verklaard.

Bij de groep cliënten spelen twee variabelen een rol van ongeveer gelijke betekenis. De mate waarin verschillen zijn gepercipieerd blijkt met name afhankelijk te zijn van de mate waarin de cliënt een sociale afstand heeft ervaren ten opzichte van de maatschappelijk werker en van de mate waarin hij die subjectieve gelijkheid heeft beleefd als bevorderlijk voor het verloop van de verleende hulp.

Bij de groep maatschappelijk werkers is het resterende verklaringsmodel veelal vrijwel uitsluitend beperkt tot de directe invloed van subjectieve gelijkheid. Deze variabele lijkt bij cliënten vooral van betekenis in het geval van relationele problemen, bij maatschappelijk werkers daarentegen meer als er volgens hen sprake is van niet-rationele problemen.

5.3 ACHTERGRONDEN VAN OORDELEN

5.3.1 Inleiding: variabelen en werkwijze

In deze tweede deelstudie gaat het om de vraag naar de betekenis van de in paragraaf 4.6 beschreven onafhankelijke variabelen voor de verklaring van de mate van positieve beoordeling van de verleende hulp. De door ons verwachte samenhangen — direct en indirect — tussen de afhankelijke en de onafhankelijke variabelen hebben wij in paragraaf 2.3.2 door middel van het pijlendiagram in figuur 2 grafisch weergegeven.

In paragraaf 2.3.3 zijn wij tot het voorlopige standpunt gekomen dat er geen duidelijke verwachtingen zijn uit te spreken over mogelijke verschillen in de werking van het verklaringsmodel voor oordelen naar gelang er sprake is van naar soort problematiek onderscheiden deelgroepen. Wij hebben aldaar aangekondigd eerst de resultaten uit de eerste deelstudie te willen afwachten. Welnu, in de zojuist besproken eerste deelstudie is naar voren gekomen dat een differentiatie in naar soort problematiek onderscheiden deelgroepen het inzicht in de verklaring van de perceptie van verschillen vergroot. Daarom besluiten wij nu ook bij deze tweede deelstudie analyses op deze deelgroepen uit te voeren.

De te verklaren variabele — de mate van positieve beoordeling van de verleende hulp — wordt in onderstaande analyses gevormd door de 'sterkte' van de

oordelen over de verleende hulp als geheel (de hoofdvariabele) en over de daaraan onderscheiden acht deelaspecten (de deelvariabelen). Vanwege de scheefheid van de bereikte verdeling bij het deelaspect 'betrokken cliëntsysteem' (zie tabel 13) komt de analyse voor deze afhankelijke variabele te vervallen. In paragraaf 4.4.4 hebben wij al vermeld dat wij de resultaten met de variabele 'omvang van positieve oordelen' niet in deze rapportage opnemen.

De *overige variabelen* zijn in paragraaf 4.6 vermeld en behoeven nu geen verdere toelichting. Een uitzondering hierop is de perceptie van verschillen in opvatting. Vanwege de duidelijk secundaire betekenis van de 'omvang van perceptie van verschillen' en omdat wij de resultaten met de 'omvang van positieve oordelen' hier achterwege laten, zullen wij hierna ook de analyses waarin 'omvang van perceptie van verschillen' een onafhankelijke variabele is buiten beschouwing laten.

Aan de orde komen dus alleen de 'sterkte van de gepercipieerde verschillen in opvatting' over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen en over een deel van de deelaspecten daarvan.

Wat dat laatste betreft: eerder hebben wij op grond van te scheve verdelingen al besloten⁴ bij de deelaspecten van de verleende hulp alleen de aspecten 'aanpak van de oorzaak', 'verleende hulp naar inhoud' en 'verleende hulp naar vorm' bij de groep maatschappelijk werkers in de beschouwing te betrekken.

In *overzicht 9* staat bij wijze van samenvatting van het bovenstaande schematisch weergegeven over welke van de uitgevoerde padanalyses hierna zal worden gerapporteerd.

In het overzicht is tot uitdrukking gebracht dat er steeds sprake is van drie constant blijvende en één variërende 'overige variabele'.

Bij de deelvariabelen 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging' kan deze variërende variabele niet in aanmerking komen omdat deze in het onderzoek niet is vastgesteld.⁵ Dit impliceert dat bij de analyses voor deze twee deelaspecten het model een wijziging — i.c. vereenvoudiging — ondergaat.

Evenals en op dezelfde wijze als is verantwoord bij de eerste deelstudie maken wij ook nu gebruik van padanalyses als middel tot exploratie.

Ook nu maken wij om onderzoekstechnische redenen van het in figuur 2 gepresenteerde onvolledig model een volledig model door ontbrekende pijlen toe te voegen. Omdat wij op grond van theorie of literatuurverkenning over onvolledige of geen argumentatie konden beschikken om een duidelijke verwachting over samenhangen te kunnen formuleren, betekenen die toegevoegde paden slechts dat wij veronderstellen dat de variabele waarop een onderbroken pijl is gericht volgt op de variabele waarvan die pijl uitgaat, eerder dan het omgekeerde.

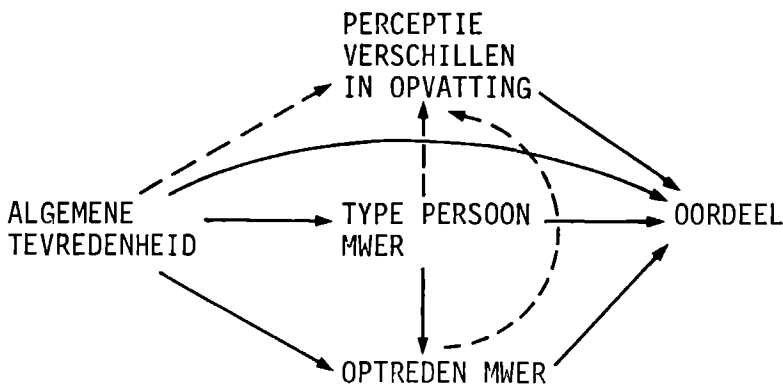
In *figuur 5* is het *volledige model* weergegeven; de toegevoegde paden zijn aangeduid met onderbroken pijlen.

Overzicht 9 *Overzicht van de over de tweede deelstudie gerapporteerde pad-analyses, voor drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers**

Te verklaren variabele:		CI	MW	CI	CI	MW	MW	Overige variabelen:	
de sterkte van de oordelen over:		T	T	R	NR	R	NR	Variërend: de sterkte van gepercipieerde verschillen in opvatting over	Vast:
1	De verleende hulp als geheel	1A	1B	1C	1D	1E	1F	Hulpvraag als geheel	
		2A	2B	2C	2D	2E	2F	Verleende hulp als geheel	1) Type persoon van de maatschappelijk werker
2.	Het behandelde probleem	3A	3B	3C	3D	3E	3F	Te behandelen probleem	
3.	De aanpak van de oorzaak	4A	4B	4C	4D	4E	4F	De oorzaak van het probleem	2) Optreden van de maat- schappelijk werker
			5A			5B	5C	De aanpak van de oorzaak	
4.	De verleende hulp, naar inhoud	6A	6B	6C	6D	6E	6F	De beoogde hulp, naar inhoud	3) Algemene tevredenheid (voor cliënten) of werksatisfactie
			7A			7B	7C	De verleende hulp, naar inhoud	
5.	De verleende hulp, naar vorm	8A	8B	8C	8D	8E	8F	De beoogde hulp, naar vorm	(voor MWers)
			9A			9B	9C	De verleende hulp, naar vorm	
6.	De verwijzing	10A	10B	10C	10D	10E	10F		
7	De wijze van beëindiging	11A	11B	11C	11D	11E	11F		
8	Het bereikte resultaat	12A	12B	12C	12D	12E	12F	Het te bereiken resultaat	

* Zie voor de omschrijving en de omvang van deze groepen overzicht 8 (*).

Figuur 5 Het volledige model voor de verklaring van de sterkte van de oordelen



5.3.2 Resultaten

5.3.2.1 De verklaringskracht van de volledige modellen

Uit *tabel 32* komt heel duidelijk naar voren dat de mate waarin de aanwezige variantie in de sterkte van de oordelen door het volledige model wordt verklaard nogal uiteenlopend is. Bovendien valt meteen op dat het percentage verklaarde variantie bij de groep cliënten vrijwel steeds aanzienlijk hoger ligt dan bij de groep maatschappelijk werkers. Met name voor de verklaring van de oordelen van de cliënten over de verleende hulp als geheel en over het behandelde probleem, kan het gehanteerde model beschouwd worden als een heel redelijke aanzet tot theorievorming.

Het volledige model verklaart voor de *totale onderzoeksgroep* van de cliënten twee à drie keer zoveel van de variantie in de sterkte van de oordelen over de *hoofdvariabele* als voor de totale groep maatschappelijk werkers (respectievelijk 49% en 53% tegenover 19% en 16%).

Bij de cliënten verschilt het percentage-niveau bij de *deelgroepen* nauwelijks van dat van de totale groep als het gaat om de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel.

Het volledige model verklaart het meest voor de *deelgroep* met relationele problemen.

Bij de groep maatschappelijk werkers is er meer verschil te zien tussen *deelgroepen* en de totale groep: het percentage verklaarde variantie ligt bij de *deelgroepen* meestal duidelijk hoger.

Tabel 32 De met het volledige model bereikte percentages verklaarde variantie van de sterkte van de oordelen over aspecten van de verleende hulp, bij drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers (T, R, NR)

	Cliënten			Maatschappelijk werkers		
	T	R	NR	T	R	NR
Verleende hulp als geheel (perceptie hulpvraag)	49	55	44	19	29	28
Verleende hulp als geheel (perceptie verleende hulp)	53	54	50	16	25	10
Behandelde probleem (perceptie te behandelen probleem)	55	63	66	9	20	31
Aanpak oorzaak (perceptie oorzaak probleem)	27	21	19	22	40	14
Aanpak oorzaak (perceptie aanpak oorzaak)				20	46	15
Verleende hulp naar inhoud (perceptie inhoud, beoogd)	25	29	32	11	22	29
Verleende hulp naar inhoud (perceptie inhoud, verleend)				9	27	15
Verleende hulp naar vorm (perceptie vorm, beoogd)	38	51	40	6	26	13
Verleende hulp naar vorm (perceptie vorm, verleend)				5	16	18
Verwijzing	31	38	31	6	26	6
Wijze van beëindiging	35	54	30	9	28	5
Bereikte resultaat (perceptie te bereiken resultaat)	33	36	31	13	23	12

Toelichting: tussen haakjes staat per aspect vermeld welke variant van de variabele 'sterkte van gepercipieerde verschillen' als onafhankelijke variabele in het model is opgenomen

Gaan wij vervolgens in op de oordelen over de *deelvariabelen*. Uit tabel 32 komt als trend naar voren dat het percentageniveau bij de deelaspecten heel vaak lager is dan dat bij de verleende hulp als geheel.

Er zijn hierop echter uitzonderingen. Zo ligt het percentage bij de cliënten het meest gunstig bij het oordeel over het behandelde probleem. Ook wijken de percentages voor het oordeel over de vorm van de verleende hulp en over de wijze van beëindiging bij de deelgroep met alleen relationele problemen af van de genoemde trend. Voor de totale groep maatschappelijk werkers vormt alleen het oordeel over de aanpak van de oorzaak van het probleem een uitzondering.

Opsplitsing naar deelgoepen geeft echter wel een ander beeld te zien. Het niveau van verklaarde variantie wijkt bij de deelvariabelen nauwelijks af van dat van de hoofdvariabele. Wel is het daarbij zo dat het volledige model voor de deelgroep met relationele problemen duidelijk betere resultaten te zien geeft dan voor de andere deelgroep.

Wij concluderen dat onze aanzet tot theorievorming voor de verklaring van de oordelen over de verleende hulp vooral relevant en al heel redelijk is voor de

groep cliënten. Dat geldt dan met name voor de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel en dan weer vooral voor de deelgroep met alleen relationele problemen.

Het belang van een differentiatie naar deelgroepen blijkt bij cliënten ook bij de verklaring van de oordelen over de deelvariabelen.

De uitkomsten bij de groep maatschappelijk werkers verschillen nogal van die van de cliënten.

Met name bij de totale groep en bij de deelgroep met alleen niet-relationele problemen ligt het niveau van verklaarde variantie beduidend beneden dat van de groep cliënten.

De relevantie van een differentiatie naar deelgroepen lijkt hier overigens nog groter dan bij de cliënten. Met name bij de deelgroep met alleen relationele problemen is het percentage verklaarde variantie voor het oordeel over de verleende hulp als geheel en vooral over de deelaspecten naar verhouding hoog.

5.3.2.2 Reductie van het verklaringsmodel

Evenals dat bij de eerste deelstudie het geval is geweest hebben wij ons ook nu bij de beantwoording van de vraag naar de relevantie van de in het volledige model opgenomen variabelen en samenhangen laten leiden door de 'val' in percentage verklaarde variantie én door de mate van overeenkomst in de werking van de uiteindelijk te kiezen beperkte modellen in de diverse onderscheiden analyses.

De pogingen tot reductie van het verklaringsmodel leveren twee belangrijke inzichten op.

Allereerst blijkt dat het volledige model in alle gevallen gereduceerd kan worden zonder noemenswaardig verlies aan informatie.

Deze reductie is het verst door te voeren bij het oordeel van maatschappelijk werkers over de verleende hulp als geheel: de variabelen 'werksatisfactie' en 'type persoon van de maatschappelijk werker' kunnen achterwege blijven.

Bij de verklaring van de oordelen over de deelvariabelen is bij maatschappelijk werkers echter sprake van een zodanig wisselend beeld dat niet met een 'standaardmodel' kan worden volstaan.

Eenvoudiger ligt de reductie bij de groep cliënten: er is sprake van een steeds te hanteren model waarin de variabele 'algemeen tevredenheid' niet meer voorkomt.

Een tweede belangrijk resultaat van de analyses is dat het toegevoegde pad van 'optreden maatschappelijk werker' naar 'perceptie van verschillen' in beide onderzoeksgroepen betekenisvol blijkt te zijn. Bij de cliënten geldt dat tevens voor

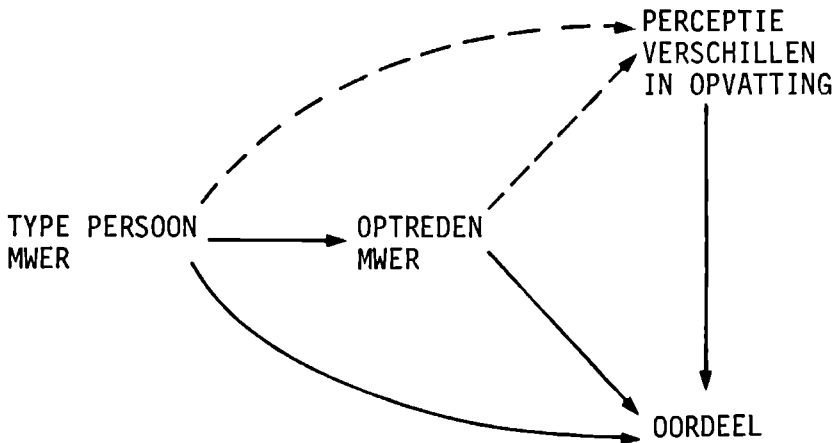
het toegevoegde pad van 'type persoon maatschappelijk werker' naar 'perceptie van verschillen'.

Hieruit blijkt dat ook de variabelen 'type persoon maatschappelijk werker' en 'optreden maatschappelijk werker' een rol spelen bij de verklaring van de gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp. *Dat betekent dat er aanwijzingen zijn dat de in paragraaf 5.2 neergelegde resultaten over de verklaring van gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp moeten worden aangevuld en/of herzien.* Bovendien doet zich nu een situatie voor die wij bij de formulering van de probleemstellingen als mogelijkheid hebben onderkend (zie paragraaf 2.4). *Er is dus nu een reden te meer om de zogenaamde 'derde stap' van de probleemstelling uit te voeren.* Het gaat daarbij om de vraag naar mogelijk gemeenschappelijke achtergronden in de verklaring van gepercipieerde verschillen en uitgebrachte oordelen.

In *figuur 6* worden de gevonden beperkte modellen waarmee wij zullen werken afgebeeld. De ononderbroken pijlen geven de paden aan die in de probleemstelling zijn voorzien; de onderbroken pijlen betreffen de toegevoegde paden.

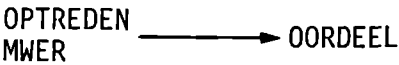
Figuur 6 De gekozen beperkte modellen voor de verklaring van de sterkte van de oordelen

CLIËNTEN

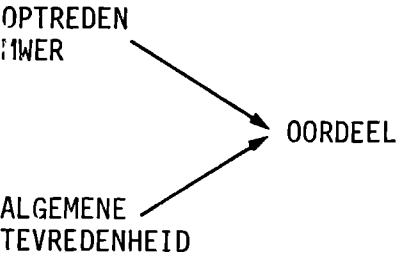


Afwijkend hiervan zijn alleen de modellen voor:

Wijze van beëindiging:

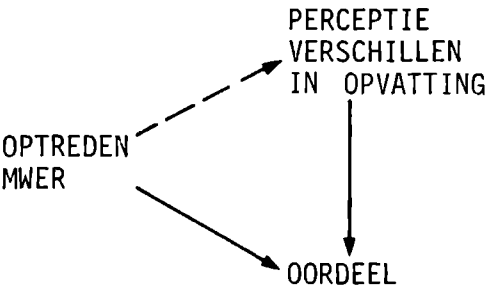


Verwijzing (deelgroep niet-relatieve problemen):



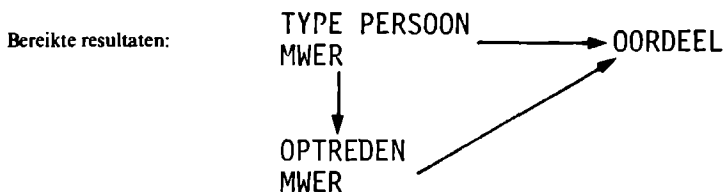
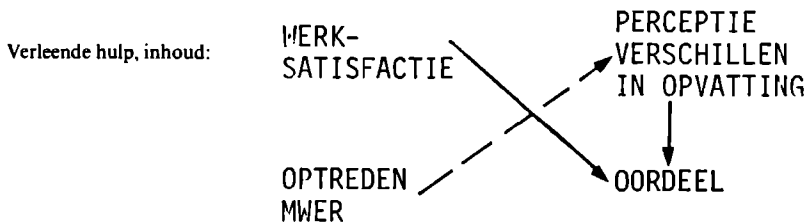
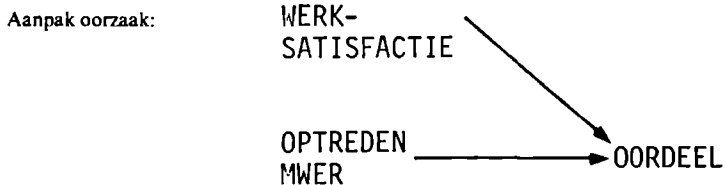
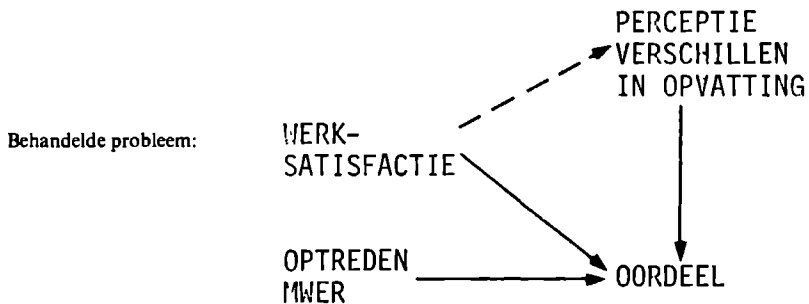
MAATSCHAPPELIJK WERKERS

A Oordeel over verleende hulp als geheel:



(vervolg figuur 6)

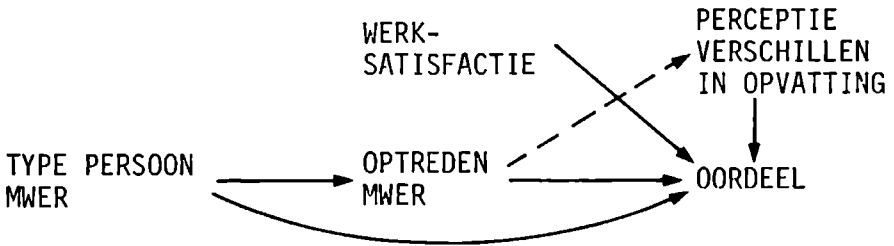
B1 Oordeel over *deelvariabelen*; met *perceptie* van verschillen over de *hulpvraag* als onafhankelijke variabele



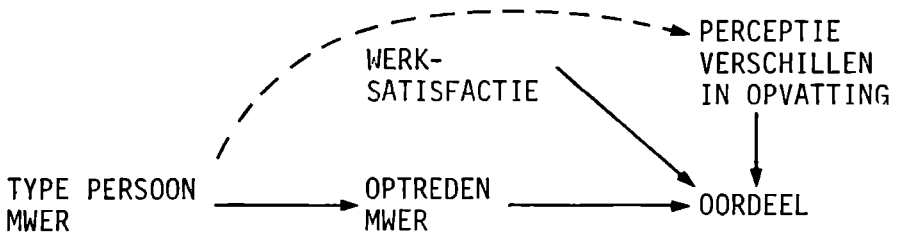
(vervolg figuur 6)

B2 Oordeel over *deelvariabelen*, met *perceptie* van verschillen over de *verleende hulp* als onafhankelijke variabele

Aanpak oorzaak

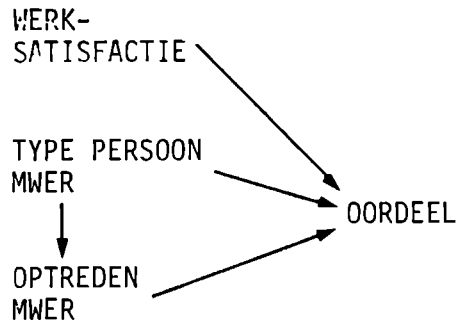


Verleende hulp, inhoud
Verleende hulp, vorm

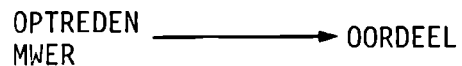


B3 Oordeel over *deelvariabelen*, *perceptie* van verschillen niet in het volledige model

Verwijzing (deelgroep relationele problemen)



Wijze van beëindiging



Aan het voorgaande zijn de belangrijke conclusies te verbinden dat een aantal variabelen en samenhangen niet de door ons in de probleemstelling toegekende betekenis blijken te hebben en dat onvoorziene samenhangen wel een rol spelen. Meer concreet: 1. 'algemene tevredenheid' speelt bij beide groepen geen rol van betekenis, evenmin als 'type persoon maatschappelijk werker' bij de groep maatschappelijk werkers; 2. wel moet vermeld worden dat beide laatstgenoemde variabelen bij de groep maatschappelijk werkers zeer wisselend wel een betekenis hebben voor de verklaring van de oordelen over de deelaspecten; 3. en tenslotte: 'het optreden van de maatschappelijk werker' blijkt bij beide groepen en 'het type persoon van de maatschappelijk werker' vooral bij cliënten van invloed te zijn op 'de sterkte van perceptie van verschillen'.

Op de betekenis van de onderscheiden variabelen en samenhangen in de beperkte modellen gaan wij nu nader in.

5.3.2.3 Variabelen en samenhangen die van belang zijn

Voor een beter begrip van het onderstaande gaan wij eerst in op de samenhang tussen *het type persoon van de maatschappelijk werker* en *het optreden* van deze. In de probleemstelling is de verwachting uitgesproken dat deze positief zullen samenhangen. Het betreft hier een pad dat althans bij de groep cliënten in het gekozen beperkt model gehandhaafd blijft.

Bij de groep *cliënten* blijkt er sprake te zijn van een sterke tot zeer sterke samenhang (afhankelijk van de groepsgrootte varieert de *r*-correlatie van .64 tot .87). Dat wil dus zeggen dat de mate waarin de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening bij hun als 'social leader' is overgekomen in sterke mate verband houdt met de indruk die zij bij de eerste contactlegging opdeden over de persoon van de maatschappelijk werker.

Deze samenhang is het sterkst bij de deelgroep met alleen niet-relationale problemen en bij de kleine groep cliënten die van mening is dat er geen hulpverlening op gang gekomen is.

Wij zien in deze uitkomsten een aanwijzing voor het belang van een 'attractie op het eerste gezicht' voor de wijze waarop het verdere doen en laten van de hulpverlener wordt gevolgd en geïnterpreteerd.

De positieve samenhang bij de groep *maatschappelijk werkers* kunnen wij matig noemen (de *r*-correlatie varieert van .50 tot .59).

Hier is de samenhang het grootst voor de deelgroep die bij cliënten alleen relationele problemen onderkent.

Dat deze samenhang bij maatschappelijk werkers minder sterk is dan bij de cliënten kan wellicht verband houden met het feit dat maatschappelijk werkers meer opgeleid en getraind zijn om het eigen optreden in de hulpverlening minder

snel (dan cliënten dat wellicht doen) te koppelen aan de kwaliteiten van de eigen persoon

Wat betreft de betekenis van de in het beperkte model aanwezige variabelen en paden voor de verklaring van de sterkte van de oordelen, gaan wij achtereenvolgens in op cliënten en maatschappelijk werkers

Cliënten

Het op een bondige wijze schetsen van de uitkomsten is geen eenvoudige zaak. Toch kunnen wij als algemene teneur wel aangeven dat de invloeden van het type persoon en van het optreden van de maatschappelijk werker van primair belang zijn voor een verklaring van de oordelen, terwijl van de perceptie van verschillen als regel een bescheiden invloed uitgaat.

Voor een nadere toelichting staan wij eerst stil bij het *oordeel over de verleende hulp als geheel*. Zowel in de totale groep als in de beide onderscheiden deelgroepen blijkt duidelijk dat de grootste invloed uitgaat van de ervaren persoonlijke afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker. De bijdrage die het optreden van de maatschappelijk werker levert aan de verklaarde variantie is duidelijk minder.

De — in dit hoofdstuk zoals vermeld niet cijfermatig gepresenteerde — uitkomsten van de analyses, verschaffen ook inzicht in de betekenis van de toegevoegde paden. Het pad van 'optreden maatschappelijk werker' naar 'perceptie van verschillen' blijkt nauwelijks een bijdrage te leveren aan de verklaring. Maar anders dan in de probleemstelling is voorzien, blijkt dat de bijdrage van de paden die direct of indirect van 'type persoon maatschappelijk werker' naar 'perceptie van verschillen' lopen beslist niet te verwaarlozen is. Dat laatste is met name de reden waarom in hoofdstuk 6 nader wordt ingegaan op de vraag naar de gemeenschappelijkheid in achtergronden voor zowel percepties als oordelen.

De eigen betekenis van de perceptie van verschillen in opvatting voor de verklaring van oordelen blijkt vooral als het gaat om de perceptie van verschillen over de verleende hulp en bij de deelgroep met alleen niet-relatieve problemen.

De betekenis en werking van de hierboven beschreven variabelen verschilt bij het *oordeel over de deelvariabelen* niet veel van wat we zojuist vaststelden. Het oordeel over het behandelde probleem wordt er het meest door verklaard.

Het belangrijkste verschil is wel dat de betekenis van het optreden van de maatschappelijk werker vergeleken met die van de ervaren persoonlijke afstand toeneemt.

Aparte aandacht verdienen de oordelen over de 'verwijzing' en over de 'wijze van beëindiging'. In het algemeen en het duidelijkst bij de deelgroep met relationele problemen is hierbij alleen de directe invloed van het optreden van de maatschappelijk werker als 'social leader' van belang.

Het voor de groep maatschappelijk werkers verkregen beeld over de betekenis van de variabelen en paden in de beperkte modellen is gecompliceerder. Bij wijze van conclusie vooraf kunnen wij stellen dat het oordeel van maatschappelijk werkers over de verleende hulp in wisselende mate vrijwel alleen afhankelijk is van: hun indruk hoe zij in hun optreden bij de cliënt zijn overgekomen en van de door hun waargenomen mate van overeenkomst tussen henzelf en de cliënt wat betreft de opvattingen over de hulpvraag (en de verleende hulp). De invloed die al met al uitgaat van de eerste variabele is dominant in de deelgroep met alleen relationele problemen, de tweede bij die maatschappelijk werkers die van mening zijn dat er alleen sprake is van niet-relationele problemen. Wij zullen deze uitkomsten nu nader toelichten.

Bij de verklaring van *het oordeel over de verleende hulp als geheel* verschilt de betekenis van de genoemde variabelen in de totale groep niet veel, maar er blijkt toch iets meer invloed uit te gaan van de perceptie van verschillen. De pad-coëfficiënten betreffende het toegevoegde pad van 'optreden' naar 'perceptie' zijn relatief het hoogste. In de totale groep zijn de directe en indirecte invloeden van 'optreden' ongeveer gelijk aan elkaar.

Het hier beschreven beeld ondergaat echter wel een wijziging wanneer wij naar de onderscheiden deelgoepen kijken. Bij de deelgroep met alleen relationele problemen wordt 'optreden' namelijk de belangrijkste variabele. Maar bij de deelgroep met alleen niet-relationele problemen wordt de grootste bijdrage aan de verklaring geleverd door de directe invloed van de perceptie van verschillen.

Bij een optimale verklaring van *het oordeel over de deelaspecten* van de verleende hulp kunnen wij — anders dan bij de cliënten het geval is — het beperkt model voor het oordeel over de verleende hulp als geheel niet zonder meer blijven hanteren. Niet alleen moet nu namelijk de variabele 'werksatisfactie' meestal worden gehandhaafd, maar ook wisselt de configuratie van relevante paden nogal van aspect tot aspect.

Deze kanttekening neemt echter niet weg dat geconcludeerd kan worden dat in alle gevallen de directe invloed van het optreden van de maatschappelijk werker de belangrijkste bijdrage levert aan de verklaring. Dit geldt in het bijzonder voor het oordeel over de 'aanpak van de oorzaak' en over het 'bereikte resultaat' en met name ook bij de deelgroep met alleen relationele problematiek.

Bij een antwoord op de vraag wat het oordeel bepaalt van maatschappelijk werkers, speelt in het geval van niet-relationele problemen — en dan met name als het gaat over de vorm en inhoud van de verleende hulp — het feit of cliënten er volgens hen ongeveer eenzelfde opvatting over de hulpvraag op nahielden een nog relatief vrij belangrijke rol.

Ook bij maatschappelijk werkers blijkt dat, tenslotte, de oordelen over 'verwij-

zing' en 'wijze van beëindiging' vrijwel geheel afhankelijk zijn van de indruk over hoe zij als 'social leader' zijn overgekomen

Bij de groep maatschappelijk werkers hebben wij met betrekking tot een drietal deelaspecten nog analyses uitgevoerd waarbij niet de *perceptie van verschillen* in opvatting over de hulpvraag maar nu die *over de verleende hulp* als onafhankelijke variabele in het model is opgenomen ⁶

Voor de *totale groep* geldt, dat 'optreden' duidelijk als de meest relevante variabele moet worden aangemerkt. Vergelijken met het oordeel over de verleende hulp als geheel neemt de bijdrage van de perceptie van verschillen af.

Naar *deelgroepen* bezien is er weer een duidelijke differentiatie in dit verkregen beeld aan te brengen. Bij de deelgroep met alleen relationele problemen valt de vrijwel uitsluitende en gelijke betekenis op van 'optreden' en 'persoon'. Bij de deelgroep maatschappelijk werkers die alleen niet-relationele problemen onderkent bij hun client is daarentegen de invloed van de percepties weer van primair belang.

5.3.3 Samenvatting

In het voorafgaande is aandacht besteed aan mogelijk relevante achtergronden van de oordelen van clienten en maatschappelijk werkers over de verleende hulp. Die oordelen hebben specifiek betrekking op de mate waarin volgens hen met de verleende hulp in voldoende mate tegemoet gekomen is aan de hulpvraag.

Het ging daarbij om de sterkte van de oordelen over de verleende hulp als geheel en over zeven van de acht daaraan onderscheiden deelaspecten. In feite gaat het dus over acht variabelen.

Deze tweede deelstudie is in de probleemstelling afgeschilderd als een afgeleide van de eerste deelstudie en wel met name in zoverre wordt nagegaan of en hoe het oordeel (afhankelijke variabele tweede deelstudie) beïnvloed wordt door de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en verleende hulp (afhankelijke variabele eerste deelstudie).

Over de mogelijkheid dat de verklaring van het oordeel verschilt naar gelang de gepercipieerde verschillen betrekking hebben op de hulpvraag of op de verleende hulp, hebben wij geen verwachting uitgesproken. In feite moest volstaan worden met opvattingen over de hulpvraag als geheel en naar vijf deelaspecten, de verleende hulp als geheel en — alleen bij maatschappelijk werkers — over drie aspecten van de verleende hulp.

Naast deze perceptie van verschillen is gewerkt met een beperkt aantal variabelen ter verklaring van het oordeel. Het zijn de meer of minder positieve indruk over de persoon van de maatschappelijk werker verkregen bij de eerste contactlegging ('persoon maatschappelijk werker'), door ons ook wel aangeduid als de

ervaren persoonlijke afstand; de mate waarin het handelen en de houding van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening zijn ervaren als uitingen van een hulpverlener met interpersoonlijke vaardigheden ('optreden maatschappelijk werker') ook wel getypeerd met de maatschappelijk werker als 'social leader' en, tenslotte, de mate waarin de cliënt voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn algemene leefsituatie ('algemene tevredenheid') of de maatschappelijk werker over zijn dagelijkse werk en de genoten opleiding ('werksatisfactie').

Wat betreft deze drie toegevoegde onafhankelijke variabelen hebben wij bij het formuleren van de probleemstelling op theoretische gronden geen uitsluitel kunnen geven over de vraag in hoeverre deze variabelen mogelijk ook samenhangen met de gepercipieerde verschillen in opvatting.

Alhoewel wij in de probleemstelling de laatstgenoemde samenhangen niet hebben voorzien — en dus werken met een zogenaamd onvolledig model — hebben wij om rekentechnische redenen in de analyses wel met een volledig model gewerkt.

In de probleemstelling is ook tot uitdrukking gebracht dat er door ons geen aanwijzingen zijn gevonden dat een differentiatie naar deelgroepen betekenisvol zal zijn. Dat wil zeggen dat niet op voorhand te verwachten is dat de werking van het model en de invloed van de onafhankelijke variabelen op de sterkte van de oordelen een andere zal zijn naargelang er sprake is van naar soort problematiek onderscheiden deelgroepen. Nadat was gebleken dat deze differentiatie in de eerste deelstudie niet onbelangrijk was, hebben wij echter wel besloten ook in de tweede deelstudie aparte analyses over deelgroepen uit te voeren.

Tot zover een korte weergave van de bedoelingen van de tweede deelstudie als achtergrond voor de weergave van de belangrijkste resultaten.

Uit de uitgevoerde analyses komt met name naar voren dat het theoretische model gereduceerd kan worden, dat deze reductie en de mate van bereikte verklaring bij de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers verschillend is en dat er — tenslotte — sprake is van niet voorziene samenhangen tussen toegevoegde onafhankelijke variabelen uit deze tweede deelstudie met de perceptie van verschillen in opvatting die als afhankelijke variabele in de eerste deelstudie fungeerde. Lichten wij deze belangrijkste uitkomsten nader toe.

Bij de verklaring van de variantie in de sterkte van de oordelen zijn wij het meest ver gevorderd voor de oordelen over de verleende hulp als geheel en dan met name bij de groep cliënten en voor de deelgroep met alleen relationele problemen.

Het belang van een differentiatie naar deelgroepen blijkt bij de cliënten ook bij de beoordeling van de aspecten van de verleende hulp. Terwijl namelijk deze deeloordelen in het algemeen gesproken minder worden verklaard dan het totaaloordeel, geldt dit voor de deelgroep met alleen relationele problemen

slechts voor de helft van alle gevallen. De relevantie van een differentiatie lijkt bij de groep maatschappelijk werkers nog groter: met name voor de deelgroep met alleen relationele problemen en dan (anders dan bij cliënten) vooral betreffende de deeloordelen, wordt naar verhouding de meeste variantie verklaard.

Dat de totaaloordelen in beide totale onderzoeksgroepen beter worden verklaard dan de deeloordelen zou een aanwijzing kunnen opleveren dat opvattingen en oordelen over deelaspecten over het algemeen minder uitgekristalliseerd zijn en daardoor wellicht minder 'vatbaar' voor een duidelijke verklaring.

Wat de reductie van het gehanteerde model betreft kan vooral worden vermeld dat de variabele 'algemene tevredenheid/werksatisfactie' in geen van de beide onderzoeksgroepen de aan deze toegeschreven rol vervult. Voor de maatschappelijk werkers geldt dit ook voor 'het type persoon van de maatschappelijk werker'. Deze beide variabelen lijken overigens bij de groep maatschappelijk werkers bij de verklaring van deeloordelen in wisselende mate wel van enig belang te zijn.

Als 'uitbreiding' van het theoretisch model kan daarentegen de uitkomst worden opgevat dat het optreden van de maatschappelijk werker in beide groepen en het type persoon van deze vooral bij de cliënten, een samenhang vertonen met de perceptie van verschillen in opvatting die wij in de eerste deelstudie ter verklaring aan de orde hebben gesteld.

Voorzover onze probleemstelling als uitgangspunt wordt genomen, kan voor de groep *cliënten* worden geconcludeerd dat er een zeer redelijke mate van verklaring van de variantie in hun oordelen over de verleende hulp is bereikt. Daarbij moet dan vooral gedacht worden aan de betekenis van hun eerste indruk over de persoon van de maatschappelijk werker en aan de daarmee sterk samenhangende mate waarin zij diens optreden tijdens de daarop volgende hulpverlening hebben gewaardeerd. Daarmee wordt ons inziens nog eens het belang onderstreept van de aandacht die in de opleiding en werkbegeleiding van maatschappelijk werkers aan deze kwaliteiten wordt of zou moeten worden besteed.

In het geval van alleen niet-relationele problemen zijn het 'social leadership' van de maatschappelijk werker en vooral de mate van gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp van belang. Wat dat laatste betreft kan er niet van opmerkelijke verschillen worden gesproken naargelang het opvattingen over de hulpvraag of de verleende hulp betreft.

Als er alleen sprake is van relationele problemen leveren primair 'persoon' en secundair 'optreden' van de maatschappelijk werker de beste verklaring voor de oordelen van de cliënten.

In het algemeen gesproken lijkt op te gaan dat cliënten in het geval van relationele problemen zich bij hun oordeel meer laten leiden door het al dan niet 'vallen in' deze maatschappelijk werker, terwijl zij bij niet-relationele problemen

meer letten op de overeenkomsten en verschillen in opvattingen over wat er in de hulpverlening aan de orde moest komen en gekomen is

Zeker voor de totale groep *maatschappelijk werkers* geldt dat de bereikte verklaarde variantie nog niet de helft is van die bij de cliënten. Bij de deelgroepen ligt deze verhouding weliswaar gunstiger, maar het algemeen beeld is toch wel dat de bereikte verklaring bij de maatschappelijk werkers duidelijk geringer is dan bij de groep cliënten.

De betekenis van de variabelen en paden die bij maatschappelijk werkers een rol spelen ligt iets gecompliceerder dan bij de cliënten. Bij de verklaring van het totaaloordeel moet allereerst gedacht worden aan de invloed die uitgaat van de mate waarin de maatschappelijk werker verschillen in opvattingen — met name over de hulpvraag — tussen hem en de cliënt heeft waargenomen. Dit geldt in het bijzonder voor de deelgroep met niet-relatieve problemen.

De rol die de perceptie van verschillen vervult hangt samen met de achterliggende samenhang tussen deze variabele en de tweede variabele van betekenis, te weten het optreden van de maatschappelijk werker. Was de samenhang tussen 'persoon' en 'optreden' van de maatschappelijk werker bij de cliënten sterk tot zeer sterk, bij de maatschappelijk werkers is ze matig. Ze is nog het hoogst bij de deelgroep met relationele problemen.

In de deelgroep met alleen relationele problemen is de indruk van de maatschappelijk werker over hoe hij tijdens de hulpverlening qua optreden is overgekomen bij de cliënt, de meest verklarende variabele.

Bij een zo optimaal mogelijke verklaring van de oordelen voldoet het gereduceerde model in zoverre niet dat de variabele 'werksatisfactie' meestal weer als relevant moet worden opgevoerd en dat de configuratie van relevante paden nogal eens wisselt. Ondanks de verscheidenheid kunnen wij echter toch wel stellen dat bij de deelingen, zeker in het geval van relationele problemen, de variabele 'optreden' de belangrijkste invloed uitoefent.

Wij kunnen voor de groep maatschappelijk werkers concluderen dat de perceptie van overeenkomsten en verschillen in opvattingen een duidelijk grotere betekenis heeft dan dat bij de cliënten het geval is. Dit geldt met name voor de deelgroep met niet-relatieve problemen en de perceptie van opvattingen over de hulpvraag (bij cliënten meer verleende hulp).

Zoals al vaker vermeld laten wij het nu bij deze beschrijving van uitkomsten. De interpretatie van de resultaten — ook van de gebleken irrelevantie van een aantal variabelen en paden — stellen wij aan de orde nadat wij eerst de resultaten met de al aangekondigde derde stap hebben beschreven. Wij zullen nu eerst ingaan op het model dat wij daarvoor hanteren.

5.4 NAAR ÉÉN MODEL VOOR BEIDE DEELSTUDIES

Zoals al vaker is aangekondigd, zijn de hiervoor gerapporteerde uitkomsten uit de eerste en tweede deelstudie voor ons aanleiding om ons over de aarzeling tot het zetten van een derde stap heen te helpen. Die derde stap houdt in dat wij een onderzoek instellen naar mogelijk gemeenschappelijke achtergronden die bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp en van de oordelen over de verleende hulp een rol spelen.

De aarzeling werd ingegeven door het feit dat wij voor deze 'koppeling' van de probleemstellingen uit de beide deelstudies — te vertalen in één totaalmodel — niet over voldoende duidelijke en eenduidige aanwijzingen gebaseerd op theorie en/of voorafgaand onderzoek beschikten. Als dit wel zo was geweest hadden wij uiteraard de tot nu toe beschreven twee stappen niet behoeven te zetten.

De zinvolheid van de hier bedoelde koppeling hebben wij afhankelijk gesteld van de bevindingen in de eerste en tweede stap.⁷ Een 'ongemerkt voorschot' daarop hebben wij al genomen door het uit de probleemstelling resulterende onvolledige model voor de verklaring van de oordelen om rekentechnische redenen volledig te maken. In dat volledige model werd de perceptie van verschillen afhankelijk gesteld van de overige onafhankelijke variabelen.

Omdat nu de toepassing van dit volledige model heeft laten zien dat bij maatschappelijk werkers het optreden als 'social leader' en bij de cliënten daarnaast ook de ervaren persoonlijke afstand een duidelijke samenhang vertonen met de perceptie van verschillen, is er alle reden de exploratie te vervolgen met een onderzoek naar de resultaten van een aan te brengen koppeling. Met name ook een zekere gelijkenis in de teneur van de uitkomsten van beide deelstudies wijst in die richting. We vermelden de meest relevante uitkomsten nog eens.

Gebleken is allereerst dat met behulp van een beperkt model waarin subjectieve gelijkheid en stimulerende gelijkheid zijn opgenomen, de variantie in de perceptie van verschillen in opvattingen optimaal kan worden verklaard. De nadruk komt hierbij te liggen op de invloed van subjectieve gelijkheid, de mate van ervaren sociale afstand.

Bij het onderzoek naar de verklaring van oordelen is — zijdelings en onverwacht — gebleken dat de variabelen 'optreden' en 'persoon' bij een verklaring van die gepercipieerde verschillen niet zonder meer gemist kunnen worden. Bij de groep cliënten bleek er immers sprake van een niet onbelangrijke samenhang tussen deze twee variabelen enerzijds en de percepties anderzijds. Bij de maatschappelijk werkers gaat het in dit verband vooral om de betekenis van hun indruk hoe zij bij de cliënt als een 'social leader' zijn overgekomen. De resultaten tot nu toe suggereren dat vooral deze laatstgenoemde variabele een belangrijke bijdrage levert aan de verklaring van gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag. Bij de cliënten speelt ook de opgedane eerste indruk over het type

persoon van de hulpverlener een rol bij de verklaring van gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag.

We hebben ook geconstateerd dat er sprake is van een sterke (bij cliënten) tot matige (bij maatschappelijk werkers) onderlinge samenhang tussen deze variabelen 'persoon' en 'optreden'.

Wij kunnen de boven bedoelde relevantie van de variabelen 'persoon' en 'optreden' van de maatschappelijk werker voor de verklaring van de perceptie van verschillen adstrueren door de percentages verklaarde variantie in verschillende doch vergelijkbare analyses naast elkaar te zetten. Dat is gedaan in *tabel 33*.

Tabel 33 Percentages verklaarde variantie met betrekking tot de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen, in vergelijkbare analyses met verschillende beperkte modellen (betreft: totale onderzoeksgroepen)

Analyse	Percentage verklaarde variantie			
	Clienten	Maatschappelijk werkers		
	via subjectieve en stimulerende gelijkheid (deelstudie 1)	via persoon en optreden maatschappelijk werker (deelstudie 2)	via subjectieve gelijkheid (deelstudie 1)	via optreden maatschappelijk werker (deelstudie 2)
Sterkte van gepercipieerde verschillen, hulpvraag	25	43	8	22
Idem, verleende hulp	49	38	9	11
Omvang van perceptie van verschillen, hulpvraag	36	51	5	22
Idem, verleende hulp	16	18	7	9

Wanneer wij hierboven hebben gesteld dat een zekere gelijkenis in de teneur van de uitkomsten uit de beide deelstudies ook wijst in de richting van de constructie van één totaalmodel, dan bedoelen wij daarmee vooral dat de ervaren afstand tussen cliënt en maatschappelijk werker en de samenhang daarvan met de behartiging van de sociaal-emotionele aspecten van de hulpverleningsrelatie nadruk lijkt te krijgen bij de verklaring van zowel percepties als oordelen. Dat bepaalt ook de richting waarin wij de constructie van een eindmodel zoeken.

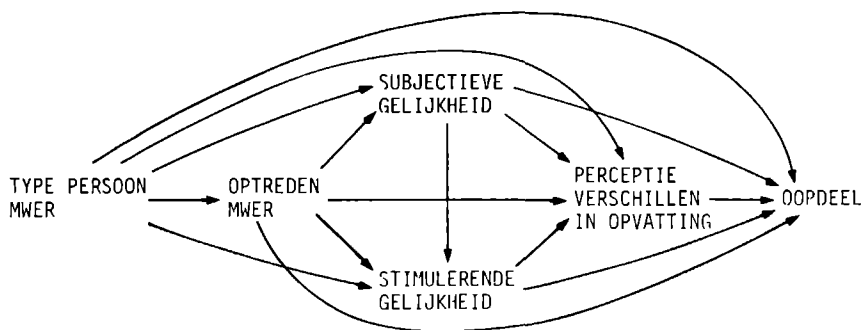
Terwille van de hanteerbaarheid en vanwege de verwachte vruchtbaarheid lijkt het ons het meest voor de hand te liggen bij die constructie vooralsnog uit te gaan van die variabelen en die beperkte modellen die in de beide voorgaande stappen tot een optimale aanzet tot verklaring hebben geleid ⁸

Een ander uitgangspunt is dat wij streven naar één model, toepasbaar voor zowel de groep cliënten als de groep maatschappelijk werkers ⁹ Vanwege de verwachte verwantschap tussen subjectieve gelijkheid en stimulerende gelijkheid enerzijds en 'persoon' en 'optreden' van de maatschappelijk werker anderzijds, verwachten wij dat het eerste paar variabelen ook van invloed zal zijn op het oordeel over de verleende hulp

Verder gaan wij er van uit dat de twee laatste genoemde variabelen voorafgaan aan de eerste twee Wij veronderstellen dus dat er meer gelijkheid zal worden ervaren naarmate de persoon en het optreden van de maatschappelijk werker een meer positieve indruk hebben achtergelaten

Op grond van deze overwegingen komen wij tot het volledige eindmodel zoals dat in *figuur 7* is weergegeven

Figuur 7 Het volledige eindmodel voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting en voor de verklaring van de oordelen



Dit eindmodel is op te vatten als een uitbreiding van het model voor de tweede deelstudie. In die tweede deelstudie ging het ons om de verklaring van de oordelen, door een model dat was gebaseerd op gepercipieerde verschillen in opvatting en op andere variabelen.

In de nu volgende derde deelstudie gaat onze aandacht uit naar mogelijk gemeenschappelijke achterliggende variabelen van de tot nu toe afzonderlijk besproken afhankelijke variabelen, te weten gepercipieerde verschillen in opvatting en verschillen in oordelen.

6 Achtergronden van de perceptie van verschillen in opvatting en van oordelen

6.1 INLEIDING

Zoals hiervoor in paragraaf 5.4 is verantwoord wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de uitkomsten van de laatste stap in de analyse: een onderzoek naar mogelijk gemeenschappelijke achtergronden van zowel gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp als van oordelen. In deze derde en laatste stap bedienen wij ons van het model zoals dat zojuist in figuur 7 is weergegeven. Daarbij beperken wij ons tot de variant die de sterkte van de gepercipieerde verschillen en de sterkte van de oordelen tot uitdrukking brengt.

Eén van de belangrijkste uitkomsten uit de verrichte analyses is dat het volledige eindmodel ook nu voor beide onderzoeksgroepen aanzienlijk beperkt kan worden. Ter verduidelijking en verantwoording van de hierna te volgen werkwijze staan wij even stil bij deze uitkomst.

Bij de *cliënten* kan voor de verklaring van de percepties en oordelen over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen volstaan worden met het beperkte model dat in paragraaf 5.3 is gekozen (zie figuur 6).

Omdat in de derde stap — in tegenstelling tot de tweede — de variabele stimulerende gelijkheid in het volledige model is opgenomen, hebben de analyses in de derde stap betrekking op 138 respondenten. Waar nu echter blijkt dat 'stimulerende gelijkheid' niet voorkomt in het beperkte model van die derde stap, geven wij voor de rapportage de voorkeur aan het beperkte model uit de tweede stap omdat dit is uitgevoerd op het maximale aantal respondenten ($N = 148$). Wij hebben de al verrichte analyses dus herhaald voor een grotere groep. Terwille van de mogelijkheid van vergelijking nemen wij dat beperkte model ook als uitgangspunt voor de verklaringen van de deelvariabelen.

Het bovenstaande impliceert nog niet dat de perceptie van verschillen in opvattingen in alle gevallen optimaal wordt verklaard met het beperkte model dat in figuur 6 voor cliënten is aangegeven. Vandaar dat wij in voorkomende gevallen ook aandacht zullen besteden aan die situaties waarin die perceptie van verschillen in ongeveer gelijke mate — of zelfs beter — verklaard wordt door het beperkte model uit de eerste stap (zie figuur 4).

Bij de groep *maatschappelijk werkers* doet zich een andere situatie voor. Ook hier blijkt bij de verklaring van de perceptie en van oordelen voor de hoofdvariabelen een sterke beperking van het in figuur 7 gepresenteerde volledige eindmodel mogelijk.

Maar dat beperkte model is een soort kruising van de beperkte modellen uit de eerste (zie figuur 4) en de tweede (zie figuur 6, onder A) stap.

Omdat ook bij de groep *maatschappelijk werkers* stimulerende gelijkheid niet als onafhankelijke variabele in het beperkte eindmodel voorkomt, hebben wij ook hier de analyses herhaald voor alle respondenten ($N = 148$, zonder stimulerende gelijkheid). Evenals dat bij de cliënten het geval is, nemen wij voor de verklaring van de deelvariabelen het voor de hoofdvariabelen gekozen beperkte model als uitgangspunt.

In die gevallen waarin de resultaten met het beperkte model uit de eerste stap (zie paragraaf 5.2 en figuur 4) of uit de tweede stap (zie paragraaf 5.3 en figuur 6 onder A) beter zijn dan of ongeveer gelijk aan die met het beperkte model uit de derde stap, zullen wij ook de eerstgenoemde vermelden.

Wat betreft de in het voorgaande genoemde vergelijking met uitkomsten uit de eerste stap wijzen wij nog op het volgende.

Voor de verklaring van de percipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag als geheel gaan wij in dit hoofdstuk af op percepties van die verschillen in opvatting die volgens de respondenten tijdens de verleende hulp zijn blijven bestaan. De reden hiervan is dat deze variant van de variabele aan de orde is als onafhankelijke variabele ter verklaring van de oordelen. Daarom hebben wij de in hoofdstuk 4 gerapporteerde analyses herhaald voor bovengenoemde variant.

In dit opzicht wijken de gegevens in dit hoofdstuk enigszins af van die welke in hoofdstuk 4 zijn gepresenteerd. Voor de deelvariabelen treden geen wijzigingen op omdat in hoofdstuk 4 hierbij — vooruitlopend — al is uitgegaan van de variant die de 'blijvende' perceptie van verschillen tot uitdrukking brengt.

Wij willen vervolgens nog enkele opmerkingen maken over de werkwijze die wij bij de nu volgende rapportage van de uitkomsten van de analyses uit de derde stap zullen volgen.

Vanwege het veelvoud van differentiaties dat eigen is aan deze analyses zullen wij proberen de uitkomsten zo schematisch en kernachtig als mogelijk weer te geven. Wij veronderstellen dat dit de leesbaarheid van dit hoofdstuk vergroot. Bovendien is door deze werkwijze specifieke informatie vrij gemakkelijk snel terug te vinden. Om die reden zijn ook afzonderlijke samenvattingen van de belangrijkste uitkomsten voor de groep cliënten en de groep *maatschappelijk werkers* gemaakt en wordt het hoofdstuk afgesloten met een vergelijking van beide onderzoeksgroepen.

Wij herhalen hier overigens nog eens dat in dit hoofdstuk de uitkomsten vooral worden beschreven. De interpretatie van de bevindingen is opgenomen in een integrale nabeschuiving op het tot nu toe bereikte in hoofdstuk 8

De opbouw van het hoofdstuk is als volgt. In *paragraaf 6.2* komen de uitkomsten voor de groep cliënten aan de orde. Uitgangspunt van de beschouwingen is dus het gekozen beperkte eindmodel voor de afhankelijke hoofdvariabelen. De uitkomsten die betrekking hebben op de afhankelijke deelvariabelen worden hier telkens mee vergeleken. De belangrijkste gegevens die worden besproken worden gepresenteerd door middel van grafieken. De volledige cijfermatige presentatie van de uitkomsten is in tabelvorm opgenomen in *bijlage 10*.

In *paragraaf 6.3* staan de uitkomsten die betrekking hebben op de groep maatschappelijk werkers. De te volgen werkwijze is verder analoog aan die van *paragraaf 6.2*

In *paragraaf 6.4*, tenslotte, volgt een vergelijking van de uitkomsten uit de beide voorafgaande paragrafen

6.2 RESULTATEN VOOR DE GROEP CLIËNTEN

6.2.1 Inleiding

Wij hebben zojuist in *paragraaf 6.1* al vermeld dat met het beperkte model waarmee de oordelen het beste worden verklaard in de meeste gevallen ook de optimale verklaring voor de perceptie van verschillen wordt bereikt. Het gaat hier om het model dat wij voortaan als model B zullen aanduiden en dat in *figuur 8* is opgenomen.

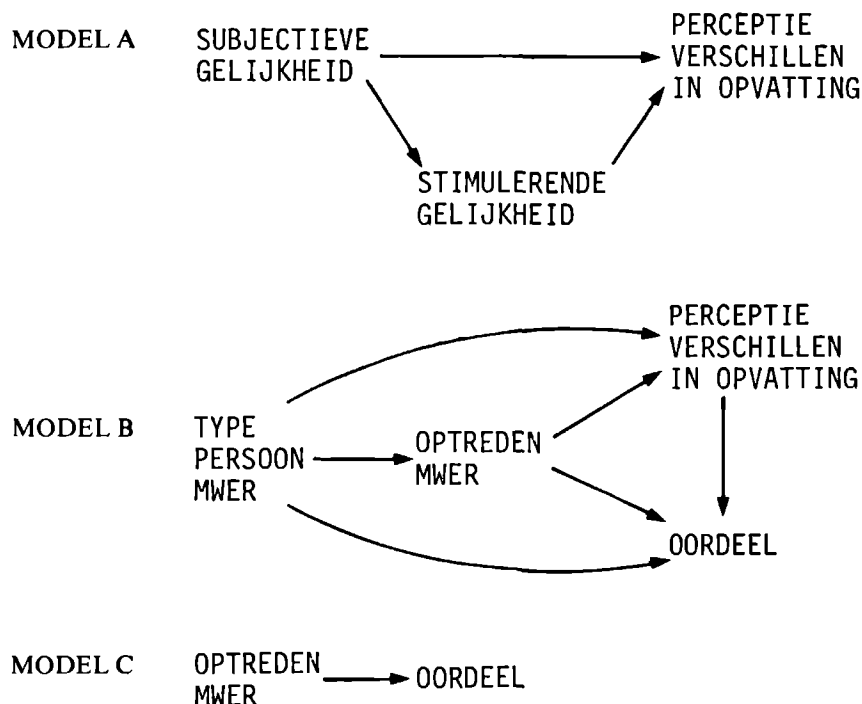
Deze opmerkelijke uitkomst impliceert dat een model dat is gebaseerd op het type persoon van de maatschappelijk werker en op diens optreden bij de groep cliënten in de meeste gevallen meer variantie in gepercipieerde verschillen in opvattingen verklaart dan het in de probleemstelling hiervoor opgestelde model met subjectieve gelijkheid en stimulerende gelijkheid. Bovendien draagt de variabele 'gepercipieerde verschillen' samen met 'persoon maatschappelijk werker' en 'optreden maatschappelijk werker' weer bij aan de verklaring van de oordelen.

Er zit dus in de achtergronden van de perceptie van verschillen in opvattingen van oordelen aanmerkelijk meer samenhang dan wij in een probleemstelling hebben kunnen voorzien. Het model met subjectieve gelijkheid en stimulerende gelijkheid – aangeduid als model A, zie *figuur 8* – biedt weliswaar een heel behoorlijke verklaring maar de totaalindruk is wel dat model B het meest voldoet.

Ter verklaring van het oordeel over de 'verwijzing' en de 'wijze van beëindiging' — aspecten waarbij de perceptie van verschillen niet als onafhankelijke variabele is opgenomen — kan het beperkte model B nog verder ingeperkt worden tot model C.

In *figuur 8* staan de beperkte modellen die in deze paragraaf 6.2 ter sprake komen bij elkaar¹.

Figuur 8 De beperkte eindmodellen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen en voor die van oordelen, voor de groep cliënten.



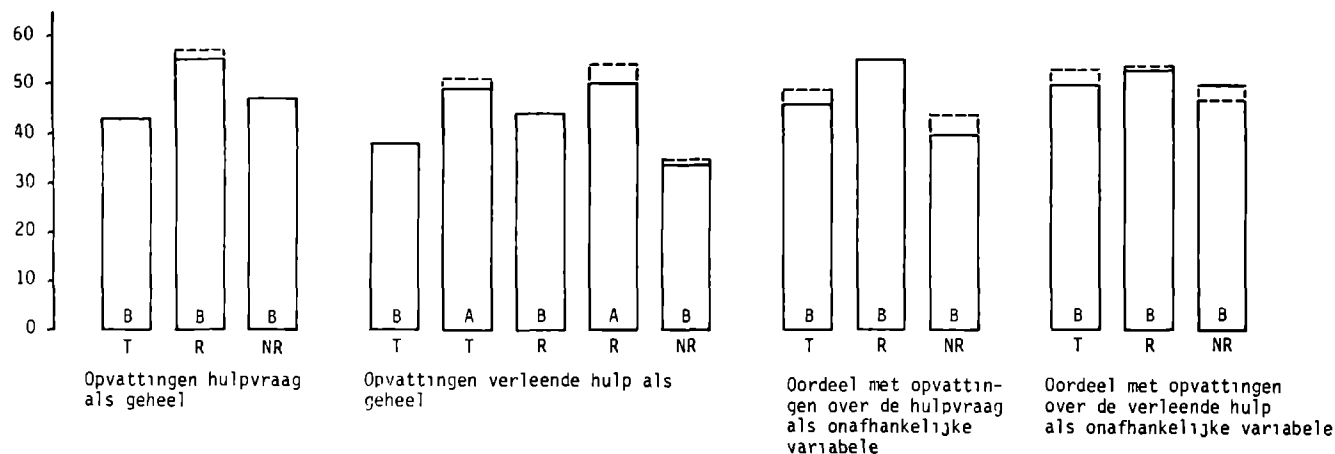
6.2.2 De verklaring van perceptie van verschillen en van oordelen bij cliënten

6.2.2.1 De mate van verklaarde variantie

a Hoofdvariabelen: overzicht 10.

Een algemene conclusie kan zijn dat de bereikte mate van verklaarde variantie voor beide afhankelijke variabelen weinig verschillen laat zien.

Overzicht 10 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de perceptie van verschillen in opvatting en voor oordelen over de verleende hulp, bij groepen cliënten (hoofdvariabelen)



Toelichting

- 1 De gegevens hebben betrekking op de totale groep (T) en op de deelgroepen met relationele (R) en niet-relationele (NR) problemen
- 2 Weergegeven is het maximale percentage verklaarde variantie door het volledige en het beperkte model, die zijn gelijk bij en ongelijk bij De gearceerde lijn geeft het maximum aan van het volledige model in het geval het beperkte model minder verklaart
- 3 Model A (A) is vermeld in die gevallen waarin de resultaten daarmee ongeveer gelijk zijn aan of beter dan die van model B (B) Zie voor de weergave van de modellen figuur 8
- 4 Zie voor de bijbehorende cijfermatige gegevens tabel 34 (percepties rij 1-4) en tabel 35 (oordelen rij 1-2 en 13-14) in bijlage 10

1. Perceptie van verschillen.

Model B voldoet bij de hulpvraag als geheel beter dan het uit de oorspronkelijke probleemstelling afgeleide model A; er is een percentageverbetering van 15 procent. Voor de deelgroep met relationele problemen wordt naar verhouding het hoogste percentage bereikt (55 procent).

Model A voldoet bij de verleende hulp als geheel voor de totale groep en de deelgroep met relationele problemen beter. Ook hier ligt het percentage voor deze deelgroep bij beide modellen boven dat van de andere deelgroep.

Wij concluderen verder dat onze verwachting dat er meer verklaring bereikt zou worden voor de deelgroep met relationele problemen dan voor die met niet-relationele problemen, voor de groep cliënten bevestigd wordt.

Een andere verwachting was dat met het model meer de perceptie van verschillen over de hulpvraag dan over de verleende hulp zou worden verklaard. Het opvallende van onze uitkomsten is nu dat deze verwachting met toepassing van dat model (te weten. A) niet bevestigd wordt, maar met model B daarentegen wel. Dit is met name het geval bij de beide deelgroepen (R. 55 procent tegen 44 procent en NR. 47 procent tegen 34 procent).

2. Oordelen

Zoals in paragraaf 5.3 al is gebleken wordt er voor de deelgroep met relationele problemen het hoogste percentage verklaarde variantie bereikt.

De percentageniveaus verschillen niet opvallend wanneer de perceptie over de hulpvraag of die over de verleende hulp in de analyse is opgenomen.

b. Deelvariabelen.

Geven de deelvariabelen een ander beeld te zien?

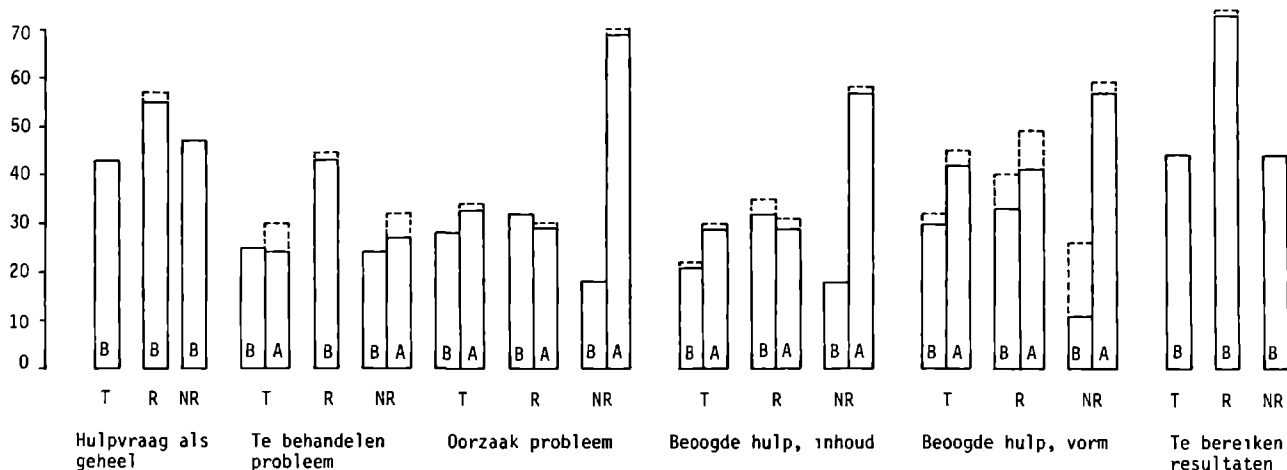
1. Perceptie van verschillen over de hulpvraag. *overzicht 11.*

In het algemeen gesproken kunnen wij concluderen dat het percentageniveau bij de deelvariabelen lager ligt dan bij de hoofdvariabelen. Dat geldt zeker als wij afgaan op de met model B bereikte resultaten en in het bijzonder voor de deelgroep met niet-relationele problemen. Ook blijkt nu dat de verschillen tussen de met model A of model B bereikte resultaten niet noemenswaard zijn.



Uitzonderingen op deze conclusies zijn: de waargenomen verschillen in opvatting over de met de hulp te bereiken resultaten zijn het best met model B te verklaren, in de overige gevallen verdient model A bij de deelgroep met niet-relationele problemen de voorkeur.

Het bij de hoofdvariabelen geconstateerde verschil in de mate van voor de afzonderlijke deelgroepen bereikte verklaring, geldt bij de deelvariabelen als regel ook voor model B, maar niet in het geval van model A.

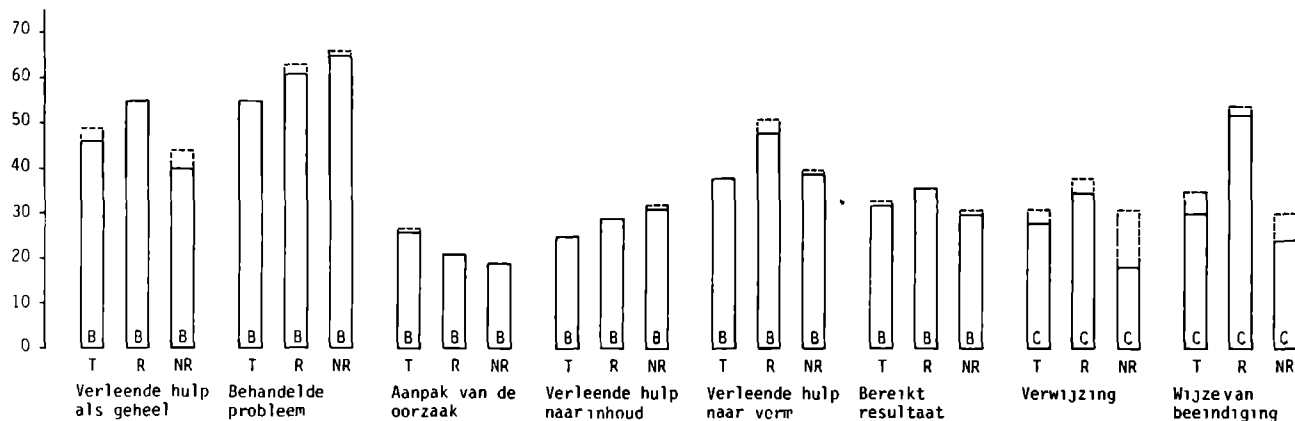
Overzicht 11 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij groepen cliënten (deelvariabelen)





Toelichting

- 1 De gegevens hebben betrekking op de totale groep (T) en op de deelgroepen met relationele (R) en niet-relationele (NR) problemen
- 2 Weergegeven is het maximale percentage verklaarde variantie door het volledige en het beperkte model, die zijn gelijk bij  en ongelijk bij  De gearceerde lijn geeft het maximum aan van het volledige model in het geval het beperkte model minder verklaart.
- 3 Model A (A) is vermeld in die gevallen waarin de resultaten daarmee ongeveer gelijk zijn aan of beter dan die van model B (B) Zie voor de weergave van de modellen figuur 8
- 4 Zie voor de bijbehorende cijfermatige gegevens tabel 34 (rij 1-2 en 5-14) in bijlage 10.

Overzicht 12 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de oordelen van cliënten over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag onafhankelijke variabele is (deelvariabelen)*



toelichting

- 1 De gegevens hebben betrekking op de totale groep (T) en op de deelgroepen met relationele (R) en niet-relationele (NR) problemen
- 2 Weergegeven is het maximale percentage verklaarde variantie door het volledige en het beperkte model, die zijn gelijk bij  en ongelijk bij  De gearceerde lijn geeft het maximum aan van het volledige model in het geval het beperkte model minder verklaart
- 3 De gegevens zijn ontleend aan model B (B) en model C (C) Zie voor de aanduiding daarvan figuur 8
- 4 Zie voor de bijbehorende cijfermatige gegevens in tabel 35 (rij 1-12 en 15-18) in bijlage 10
- * Bij 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging' is deze onafhankelijke variabele niet in het model opgenomen

2. Oordelen: *overzicht 12.*

Vergeleken met de hoofdvariabele wordt bij de deelvariabelen met model B of C in de meeste gevallen een duidelijk minder bevredigend resultaat bereikt.

Een heel duidelijke uitzondering hierop is de verklaring van het oordeel over het probleem dat in de verleende hulp aandacht kreeg. Bij de deelgroepen ligt het bereikte percentage voor het oordeel over de vorm van de verleende hulp even hoog als bij dat over de verleende hulp als geheel.

6.2.2.2 *De betekenis van de relevante variabelen en samenhangen*

a Hoofdvariabelen.

1. Perceptie van verschillen: *overzicht 13.*

De grootste invloed gaat uit van het type persoon van de maatschappelijk werker, in het bijzonder in de beide deelgroepen. In de deelgroepen gaat het vooral om de directe werking van deze variabele, in de totale groep is haar indirecte invloed iets groter.

Samenhangend met het voorgaande blijkt dat met name in de deelgroepen de directe betekenis van het optreden van de maatschappelijk werker achterblijft bij de zojuist genoemde variabele. Het verkregen beeld varieert niet naargelang de percepties over de hulpvraag of de verleende hulp moeten worden verklaard.

In die gevallen waarin ook model A van belang is gaat het primair om de rol die subjectieve gelijkheid speelt. Haar invloed verloopt vooral via stimulerende gelijkheid.

2. Oordelen: *overzicht 14.*

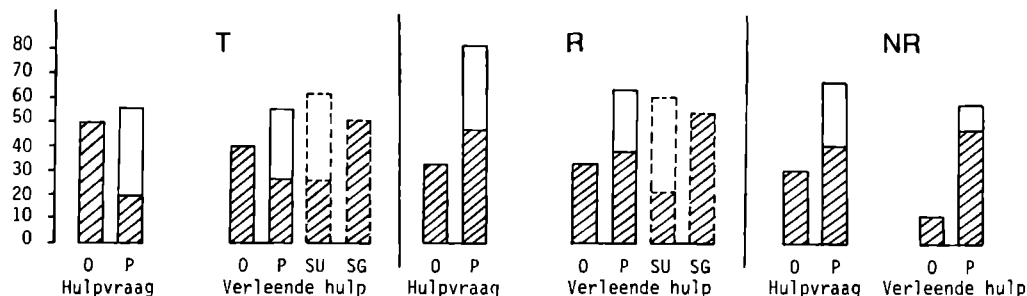
Er is veel overeenkomst met het beeld dat bij de verklaring van de percepties werd geschetst. De invloed van het type persoon van de maatschappelijk werker blijkt echter nu vooral bij de totale groep en de deelgroep met relationele problemen. De variabele 'optreden maatschappelijk werker' komt — met haar overwegend directe werking — op de tweede plaats.

De rol die de perceptie van verschillen in opvattingen speelt bij de verklaring van oordelen is alleen vermeldenswaard als die percepties betrekking hebben op de verleende hulp en in het geval van de totale groep en de deelgroep met niet-relationele problemen. Juist in die laatstgenoemde groep is haar betekenis te vergelijken met de werking die van de beide andere variabelen uitgaat.

Overzicht 13 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als geheel, bij drie groepen cliënten (hoofdvariabelen)*

Legenda

O = optreden MWer
 P = persoon MWer
 O en P: model B
 SU = subjectieve gelijkheid
 SG = stimulerende gelijkheid
 SU en SG: model A

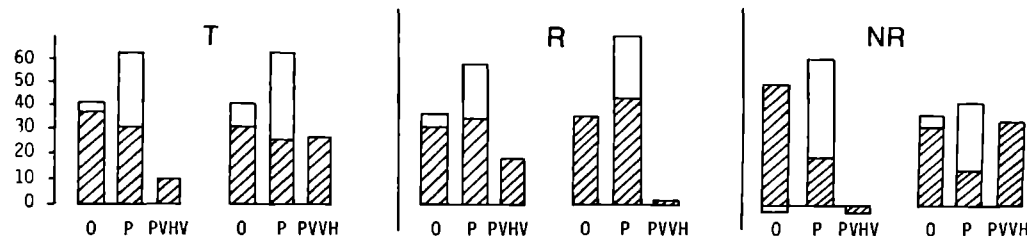


directe invloed
 indirecte invloed

Overzicht 14 Grafische voorstelling van de betekenis van relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel, bij drie groepen cliënten (hoofdvariabelen)**

PVHV = perceptie van verschillen over de hulpvraag
 PVVH = perceptie van verschillen over de verleende hulp

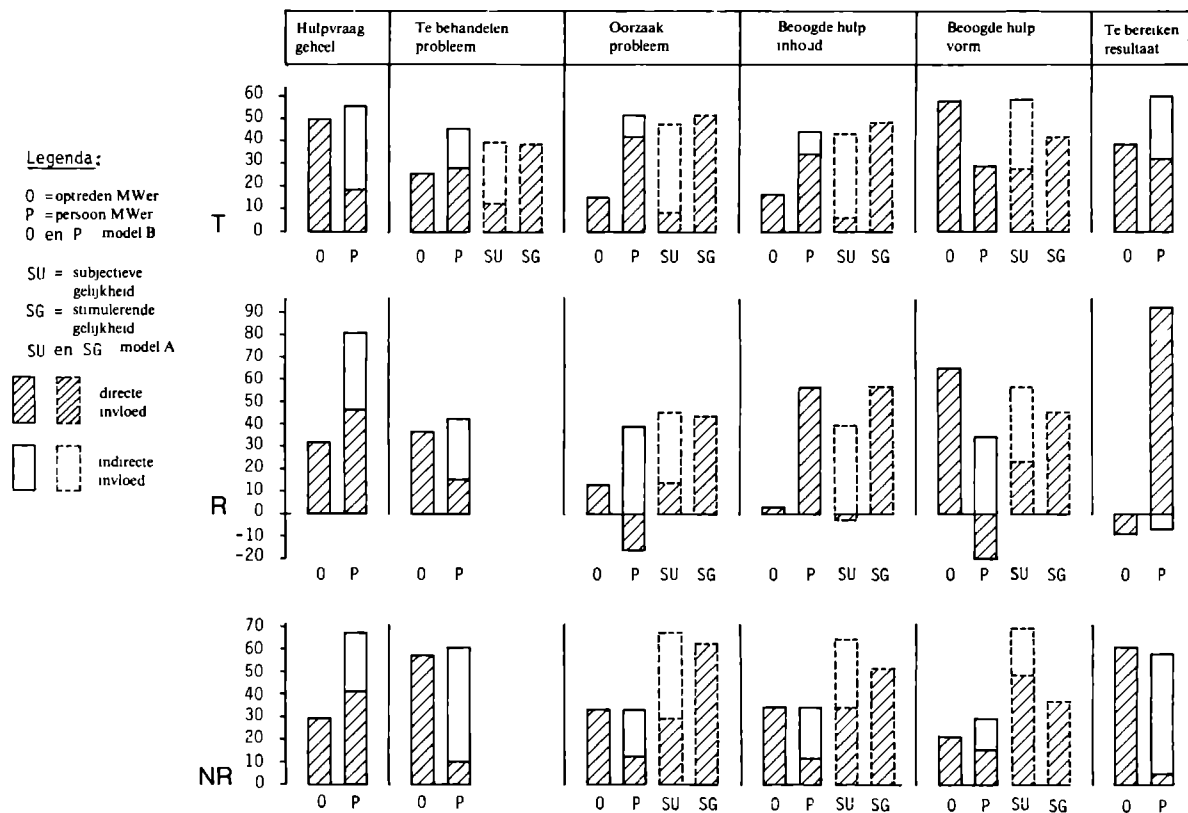
O/P/PV: model B



* Zie voor de basisgegevens tabel 36 (rij 1 en 2) in bijlage 10

** Zie voor de basisgegevens tabel 37 (rij 1 en 7) in bijlage 10

Overzicht 15 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij drie groepen clienten (deelvariabelen)*



* Voor cijfermatige gegevens zie tabel 36 in bijlage 10

b Deelvariabelen

Ook nu vragen wij ons af in hoeverre de uitkomsten met betrekking tot de deelvariabelen afwijken van de resultaten bij de hoofdvariabelen.

1. Perceptie van verschillen over de hulpvraag: overzicht 15

Opvallend is dat bij de totale groep en nog meer bij de deelgroep met relationele problemen de primaire betekenis van het type persoon van de maatschappelijk werker bij de deelaspecten nog sterker naar voren komt. Met name geldt dit voor haar directe invloed.

Bij de deelgroep met niet-relationale problemen zijn er nauwelijks verschillen aan te geven tussen de betekenis van 'type persoon' en 'optreden'.

Zoals eerder is vermeld kan in een aantal situaties niet worden voorbijgegaan aan de verklaringskracht van model A met de variabelen subjectieve gelijkheid en stimulerende gelijkheid. Dit geldt met name voor de verklaring van de perceptie van de oorzaak van het probleem en die van de inhoud en vorm van de beoogde hulp. Totaal genomen zijn deze beide onafhankelijke variabelen even belangrijk maar de rechtstreekse (en enige) werking die uitgaat van stimulerende gelijkheid is groter dan de directe of indirecte invloed van subjectieve gelijkheid. Het blijkt verder dat model A duidelijk beter voldoet in de deelgroep met alleen niet-relationale problemen. In de beide andere groepen ontlopen model A en model B elkaar weinig qua betekenis.

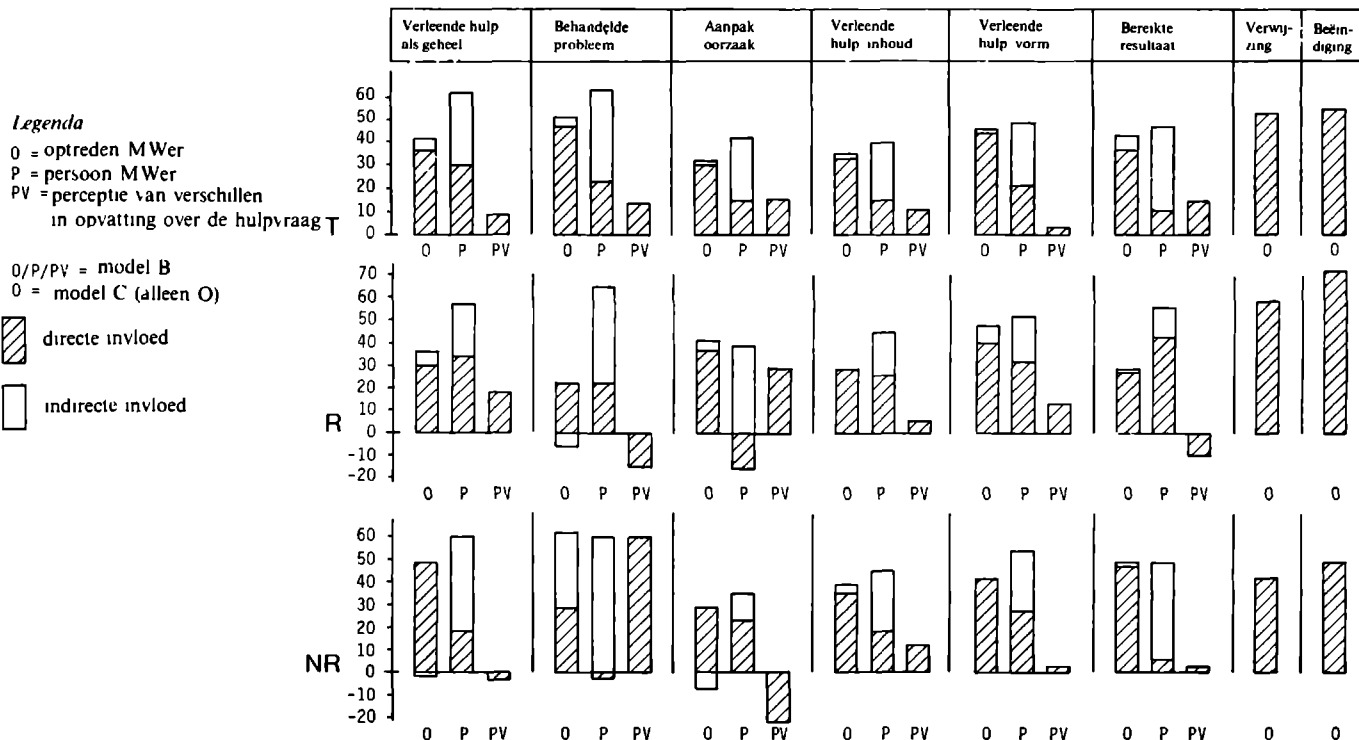
2. Oordelen: overzicht 16.

Er is bij de deelaspecten geen sprake van opvallende verschillen vergeleken met de achtergronden ter verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel. Wel is het zo dat, voor zover het optreden van de maatschappelijk werker van belang is, dit nu met name blijkt in de deelgroep met relationele problemen. Ook versterkt zich het beeld dat 'optreden maatschappelijk werker' vooral vanwege haar directe werking van belang is.

Ook bij de deelvariabelen is het type persoon van de maatschappelijk werker de meest relevante achtergrond, maar nu gaat het vooral om haar indirecte invloed. Het oordeel over de inhoud, de vorm en het resultaat van de verleende hulp is echter vooral rechtstreeks afhankelijk van deze ervaren persoonlijke afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker.

Bij de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel zagen wij dat de perceptie van verschillen in opvattingen onder meer bij de deelgroep met niet-relationale problemen een duidelijke rol speelt. Dat blijkt bij de deelaspecten eigenlijk alleen bij het oordeel over de problematiek waaraan aandacht is besteed door de hulpverlener. Dat wil dus zeggen dat een meer of minder positief oordeel over de aanpak van de problematiek bij cliënten die aangeven dat zij voor materiële of immateriële problemen kwamen, naar verhouding dus in sterke mate bepaald wordt door de mate waarin zij in het begin bij de maatschappelijk werker andere opvattingen hebben waargenomen over de soort problematiek waarvoor hulp nodig werd geacht.

Overzicht 16 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de oordelen over de verleende hulp, bij drie groepen cliënten (deelvariabelen)*



* Het gaat hier om de analyses waarbij perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag een onafhankelijke variabele is. Bij de aspecten 'verwijzing' en 'beëindiging' komt deze variabele echter niet in het model voor. Zie voor cijfermatige gegevens tabel 37 in bijlage 10.

Wij zijn op zoek gegaan naar mogelijk gemeenschappelijke achtergronden van de mate waarin cliënten bij hun maatschappelijk werker andere opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp hebben waargenomen en van hun oordelen over de verleende hulp. Gebleken is dat die achtergronden in de meeste gevallen optimaal gevonden worden in: de eerste indruk van de cliënt over de persoon van de maatschappelijk werker én in de mate waarin hij diens optreden als 'social leader' tijdens de hulpverlening heeft gewaardeerd.

Wat de verklaring van de gepercipieerde verschillen in opvatting betreft gaat het bovenstaande vooral op voor de verschillen in opvatting over de hulpvraag als geheel

Maar bij de verklaring van de verschillen over de deelaspecten van de hulpvraag en de verleende hulp en bij de gepercipieerde verschillen over de verleende hulp als geheel worden vaak ongeveer gelijke of soms betere resultaten bereikt met een model waarin de mate van ervaren sociale afstand en de stimulerende gelijkheid als variabelen zijn opgenomen.

In bijna alle gevallen geldt dat in het geval van relationele problemen meer variantie in perceptie en oordelen wordt verklaard dan in het geval van de deelgroep met niet-relationele problemen

Een andere door ons opgestelde verwachting — te weten dat wij in het geval van gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag meer variantie zouden verklaren dan bij de verleende hulp — krijgt in het onderzoek met behulp van de eerste twee genoemde variabelen (model B) wel steun doch volgens het andere model A — daarop was de verwachting gebaseerd — niet.

Wat betreft het bereikte niveau van verklaarde variantie is de conclusie dat het percentage bij de hoofdvariabelen als regel hoger ligt dan bij de deelvariabelen

Alleen bij de perceptie van verschillen over de te bereiken resultaten (deelgroep met relationele problemen) en over de oorzaak van het probleem en de inhoud en vorm van de beoogde hulp (deelgroep met niet-relationele problemen) worden betere resultaten bereikt. Eveneens bij het oordeel over het behandelde probleem (deelgroep met niet-relationele problemen)

Voor het overige zijn er geen opvallende verschillen tussen de onderscheiden deelaspecten waar te nemen

Tenslotte blijkt uit het materiaal dat de voor gepercipieerde verschillen en oordelen bereikte percentages verklaarde variantie elkaar weinig ontlopen: voor de hoofdvariabelen schommelt het percentage rond 50 procent, voor de deelvariabelen, globaal, rond 30 à 40 procent

Wat betreft de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen, kunnen wij zowel ter verklaring van gepercipieerde verschillen in opvattingen als van oordelen globaal concluderen dat de eerste indruk van de client over de *persoon van de maatschappelijk werker* de belangrijkste variabele is. Haar betekenis komt bij de perceptie over de hulpvraag en de verleende hulp als geheel vooral naar voren bij de beide deelgroepen en haar invloed bestaat vooral uit haar directe inwerking op de te verklaren variabele.

De aldus omschreven betekenis van de ervaren persoonlijke afstand komt bij de deelvariabelen — met name bij de deelgroep met relationele problemen — nog sterker naar voren

Maar bij de deelgroep met niet-relationele problemen is er bij de deelvariabelen weinig verschil met de invloed die uitgaat van het optreden van de maatschappelijk werker

Bij het oordeel over de verleende hulp als geheel valt het primaire belang van de ervaren persoonlijke afstand vooral op bij de totale groep en bij de deelgroep met relationele problemen. De oordelen over de deelvariabelen laten geen grote verschillen zien in deze.

Overeenkomstig het eindmodel moet in tweede instantie gedacht worden aan de mate waarin de maatschappelijk werker in zijn *optreden als een 'social leader'* is ervaren door de client. Het gaat hier vooral om de aandacht die de maatschappelijk werker besteedt aan de sociaal-emotionele aspecten van zijn relatie met de client. Bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als geheel verschilt de werking van deze variabele in de totale groep weinig van die van de ervaren persoonlijke afstand tot de maatschappelijk werker. Maar in de beide deelgroepen blijft ze qua betekenis daarbij duidelijk achter. Dat laatste geldt als regel ook voor de deelvariabelen in de totale groep en de deelgroep met relationele problemen

Ook bij de verklaring van de oordelen over de verleende hulp als geheel neemt het ervaren 'social leadership' van de maatschappelijk werker een tweede positie in. Maar bij de deelvariabelen zijn de verschillen in betekenis tussen de beide hier besproken variabelen over het algemeen niet groot

In het geval van de verklaring van het oordeel moet de betekenis van 'optreden maatschappelijk werker' in alle gevallen vrijwel uitsluitend toegeschreven worden aan haar directe invloed op de variantie in oordelen

Wij hebben gezien dat in bepaalde gevallen ook een reductie van het oorspronkelijke model een bevredigende verklaring biedt. Het gaat hier om *subjectieve gelijkheid en stimulerende gelijkheid* en hun samenhang. Bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp als geheel ontlopen beide variabelen elkaar niet veel

De variabele die naar verhouding het minst bijdraagt aan de verklaring van de variantie in oordelen is de mate van *gepercipieerde verschillen in opvattingen*. Haar betekenis komt bij het oordeel over de verleende hulp als geheel met name naar voren in de totale groep en de deelgroep met niet-relatieve problemen. Ten aanzien van de deelvariabelen kan verder weinig met duidelijkheid geconcludeerd worden. Wel kan het volgende worden opgemerkt. Het al dan niet hantieren van gelijke opvattingen over het te behandelen niet-relatieve probleem is naar verhouding sterk bepalend voor een positief of negatief oordeel over de problematiek waaraan in de hulpverlening daadwerkelijk aandacht is besteed.

6.3 RESULTATEN VOOR DE GROEP MAATSCHAPPELIJK WERKERS

6.3.1 Inleiding

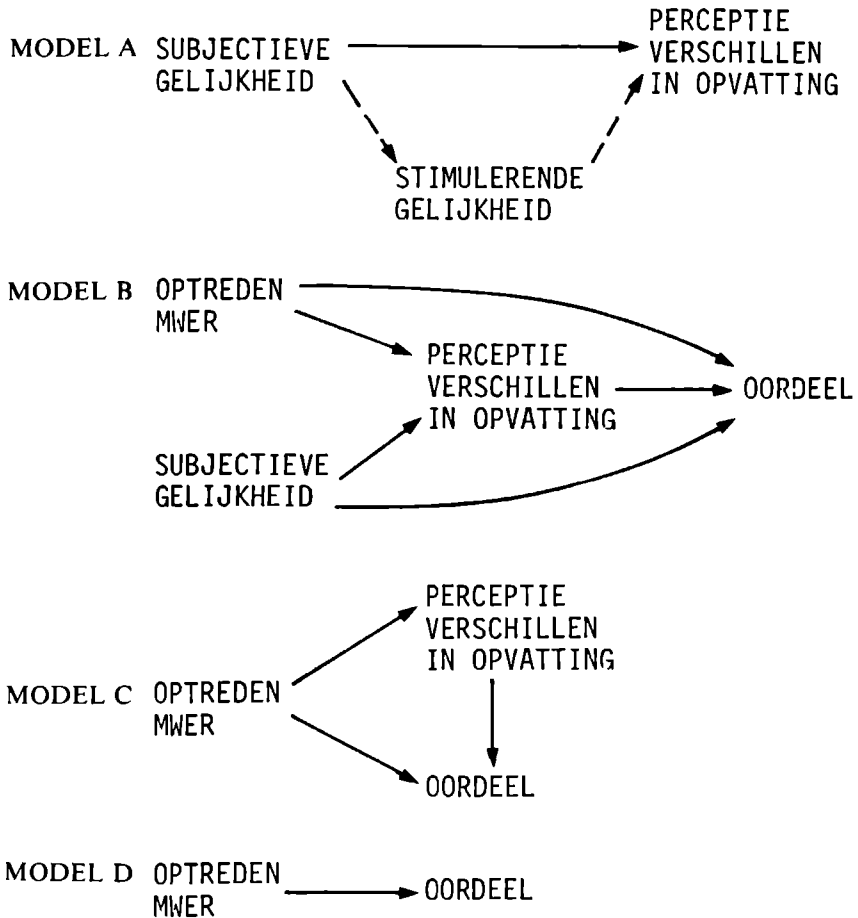
Zoals in paragraaf 6.1 al is vermeld kan het model dat voor de groep maatschappelijk werkers optimaal de variantie verklaart in gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen, maar dat ook de beste verklaring biedt voor de variantie in oordelen over de verleende hulp, beschouwd worden als een kruising van de beperkte modellen uit de eerste en tweede stap. Het gaat hier om het in *figuur 9* genomen model B.

De genoemde uitkomst impliceert dus dat de eerder in de paragrafen 5.2 en 5.3 beschreven uitkomsten een gedeeltelijke herziening vragen. Want de onderscheiden afhankelijke variabelen — perceptie van verschillen en oordelen — blijken immers dikwijls optimaal verklaard te worden met behulp van ook één onafhankelijke variabele uit het model dat vanuit de probleemstelling voor de andere afhankelijke variabele was opgesteld. Wij kunnen bij de groep maatschappelijk werkers op het eerste gericht nog het meest spreken van een eindmodel dat voortbouwt op de oorspronkelijke modellen.

De in de paragrafen 5.2 en 5.3 beschreven resultaten waren respectievelijk gebaseerd op de modellen zoals die in *figuur 9* bij A en C staan afgebeeld. Wij nemen deze met name nog eens op omdat — zoals wij verderop nog zullen zien — de betekenis van deze ‘oorspronkelijke’ modellen beslist niet zonder meer te verwaarlozen is.

Tenslotte blijkt — evenals dat bij de cliënten het geval was — dat ook bij de groep maatschappelijk werkers de variantie in oordelen over ‘verwijzing’ en ‘wijze van beëindiging’ met een te verwaarlozen verlies aan informatie alleen te verklaren is met de invloed van de variabele ‘optreden maatschappelijk werker’. Wij spreken in dit geval over model D².

Figuur 9 De beperkte eindmodellen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting en voor die van oordelen, voor de groep maatschappelijk werkers



6.3.2 De verklaring van perceptie van verschillen en van oordelen bij maatschappelijk werkers

6.3.2.1 De mate van verklaarde variantie

a Hoofdvariabelen: overzicht 17

1. Perceptie van verschillen

Het blijkt dat model B in bijna alle gevallen tot een aanmerkelijk hoger percentage verklaarde variantie leidt dan het uit de probleemstelling afgeleide model A. Dit geldt zowel voor de hulpvraag als voor de verleende hulp. Er treedt een percentage-toename van 10 à 15 procent op. Een uitzondering is de deelgroep met relationele problemen als de gepercipieerde verschillen in opvatting over de verleende hulp moeten worden verklaard. In dat geval voldoet zowel model A als model B.

Een differentiatie naar deelgroepen laat verschillen zien. Anders dan door ons verwacht werd wordt de meeste variantie in waargenomen verschillen in opvatting verklaard voor de deelgroep met niet-relationele problemen. Bij de hulpvraag wordt in deze deelgroep 41 procent verklaard tegenover 32 procent in de deelgroep met relationele problemen. Bij de verleende hulp zijn deze percentages respectievelijk 32 procent en 18 procent.

Wel zijn er aanwijzingen dat een andere verwachting bevestigd wordt. Er wordt namelijk meer perceptie van verschillen over de hulpvraag dan over de verleende hulp verklaard (een verschil van ongeveer 10 procent).

2. Oordelen

Model B en het uit de probleemstelling afgeleide model C verschillen qua verklaringskracht weinig. In beide gevallen is de mate van bereikte verklaring overigens niet hoog (15 à 25 procent).

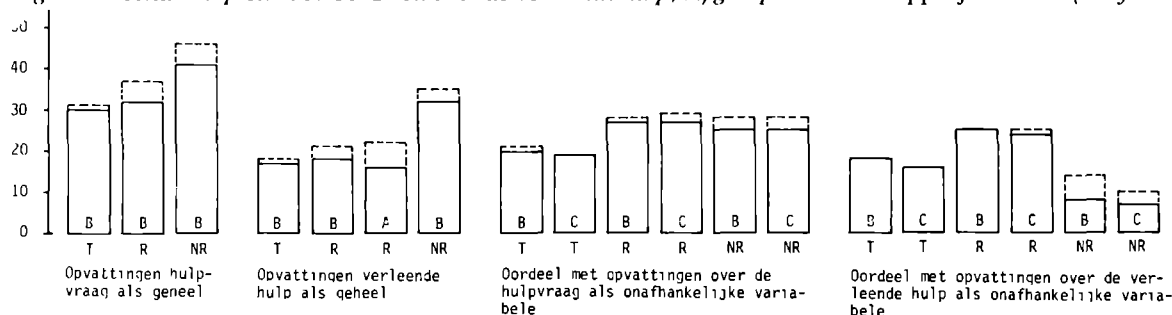
Alleen voor de deelgroep met niet-relationele problemen kan gezegd worden dat er duidelijk meer variantie wordt verklaard als de percepties over de hulpvraag in de analyse worden betrokken dan in het geval percepties over de verleende hulp één van de onafhankelijke variabelen is.

Voor de deelgroep met relationele problemen wordt duidelijk meer variantie verklaard dan voor de andere deelgroep in het geval met percepties over de verleende hulp wordt gewerkt.

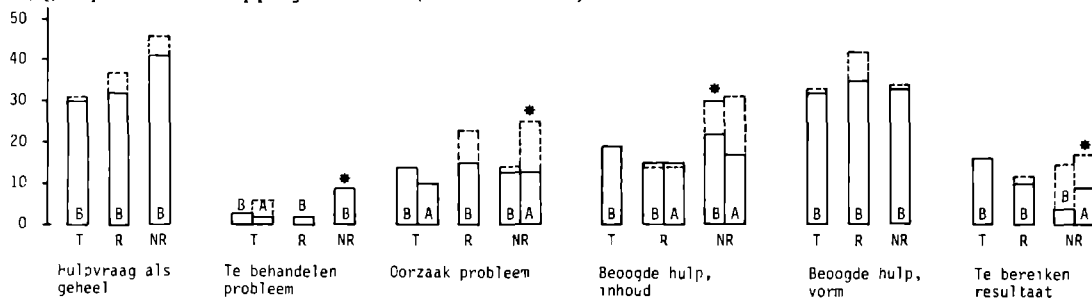
b Deelvariabelen

1A Perceptie van verschillen over de hulpvraag: overzicht 18.

Overzicht 17 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en verleende hulp en voor oordelen over de verleende hulp, bij groepen maatschappelijk werkers (hoofdvariabelen)



Overzicht 18 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)



toelichting

- 1 De gegevens hebben betrekking op de totale groep (T) en op de deelgroepen met relationele (R) en niet-relationale (NR) problemen.
- 2 Weergegeven is het maximale percentage verklaarde variantie door het volledige en het beperkte model, die zijn gelijk bij en ongelijk bij . De geareceerde lijn geeft het maximum aan van het volledige model in het geval het beperkte model minder verklaart
- 3 Model A (A) of model C (C) zijn vermeld in die gevallen waarin de resultaten daarmee ongeveer gelijk zijn aan of beter dan die van model B (B). Zie voor de weergave van de modellen figuur 9
4. Zie voor de bijbehorende cijfers, overzicht 17: tabel 38 (percepties, rij 1-4) en tabel 39 (oordelen: rij 1-2 en 14-15) in bijlage 10; overzicht 18: tabel 38 (rij 1-2 en 5-14).

De percentages voor het beperkte model laat minder val in percentage verklaarde variantie zien.

Het bereikte percentage verklaarde variantie bij de deelvragen blijft als regel sterk achter bij dat van de hulpvraag als geheel. Uitzondering is de perceptie voor de vorm van de beoogde hulp.

Voor het bij de hoofdvariabele gebleken belang van een differentiatie naar deelgroepen is bij de deelvariabelen geen eenduidige aanwijzing te vinden.

In overzicht 18 is door middel van een asterisk aangegeven dat in een aantal situaties een ander beperkt model — dan de 'standaardmodellen' A of B — tot betere resultaten leidt³. Bij de deelgroep met niet-relatieve problemen vallen in dit verband twee dingen op.

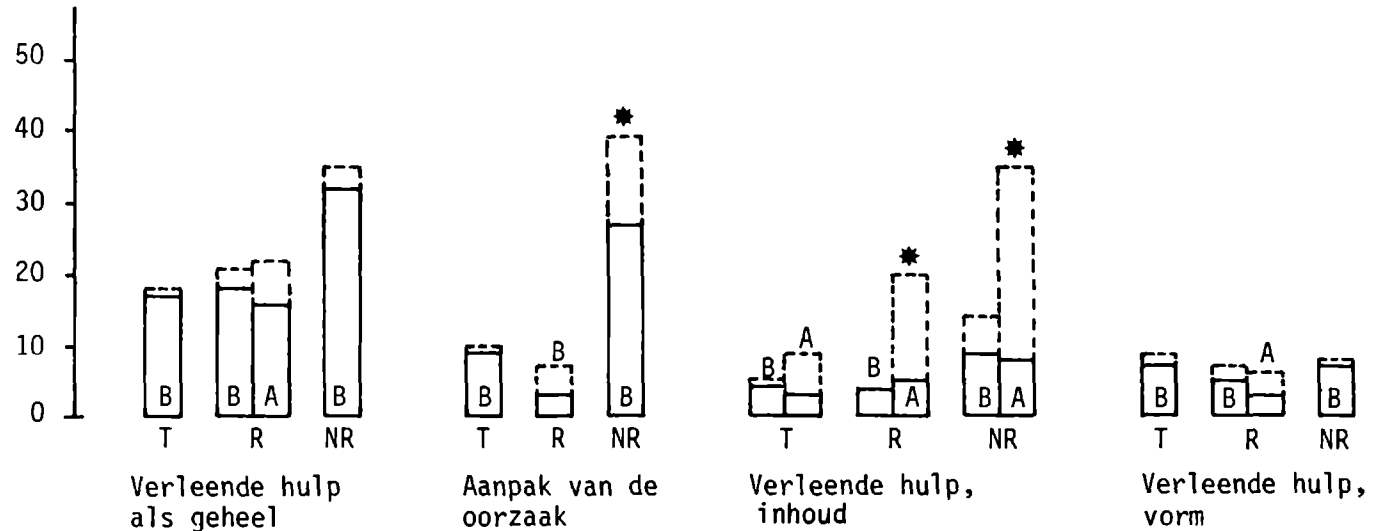
Allereerst de verklaring van de waargenomen verschillen in opvatting over de soort problematiek die aandacht zou moeten krijgen. In paragraaf 5.2 is gebleken dat de beste verklaring bereikt wordt als niet het 'standaardmodel' A wordt aangehouden, maar een model gebaseerd op 'objectieve gelijkheid', 'subjectieve gelijkheid' en 'hulpervaring'. Dan wordt 43 procent van de variantie verklaard. De grootste betekenis moet hierbij worden toegekend aan subjectieve gelijkheid. In termen van onze probleemstelling wil dit het volgende zeggen. Hoe minder de maatschappelijk werker een sociale afstand ten opzichte van de cliënt heeft ervaren, des te meer kans dat de maatschappelijk werker geen verschil in opvattingen over het te behandelen probleem heeft waargenomen. Echter tegen onze verwachting in gaat er van objectieve gelijkheid een niet te verwaarlozen 'negatieve' invloed uit. Vooral haar rechtstreekse inwerking op de perceptie is een aanwijzing, dat het wel of niet deel uitmaken van dezelfde sociale categorieën de kans doet toenemen dat maatschappelijk werkers respectievelijk verschillen en overeenkomsten waarnemen in opvattingen over de te behandelen (volgens hen: niet-relatieve) problematiek.

De andere situatie heeft betrekking op de inhoud van de beoogde hulp. We treffen hier een afwijking aan van het voor de derde stap gekozen model B. Het type persoon van de maatschappelijk werker en subjectieve gelijkheid zorgen hier voor 28 procent verklaarde variantie. De werking van deze variabelen stemt overeen met wat wij in de probleemstelling daarover aan verwachting hebben opgenomen: hoe minder ervaren sociale afstand en hoe meer de maatschappelijk werker de indruk heeft gekregen dat de cliënt geen persoonlijke afstand ervoer, des te meer kans er is dat maatschappelijk werkers overeenkomsten hebben waargenomen over de inhoud van de beoogde hulp.

1B. Perceptie van verschillen over de verleende hulp⁴: *overzicht 19.*

De belangrijkste conclusie is ook hier dat het percentageniveau verklaarde variantie meestal duidelijk lager ligt dan dat van de verleende hulp als geheel. De resultaten zijn verder te mager om er nog langer bij stil te staan.

Overzicht 19 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp, bij groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)



Toelichting

- 1 De gegevens hebben betrekking op de totale groep (T) en op de deelgroepen met relationele (R) en niet-relationele (NR) problemen
- 2 Weergegeven is het maximale percentage verklaarde variantie door het volledige en het beperkte model, die zijn gelijk bij en ongelijk bij De gearceerde lijn geeft het maximum aan van het volledige model in het geval het beperkte model minder verklaart
- 3 Model A (A) is vermeld in die gevallen waarin de resultaten daarmee ongeveer gelijk zijn aan of beter dan die van model B (B) Voor de weergave van de modellen zie figuur 9
- 4 Zie voor de bijbehorende cijfers tabel 38 (rij 15-20) in bijlage 10
- Een van de standaard-modellen A of B afwijkend beperkt model laat minder val in percentage verklaarde variantie zien

Wel is er reden om in te gaan op de weer met de asterisk aangegeven 'afwijkende' situaties voor de deelgroep met niet-relationale problemen.⁵ Bij de perceptie van verschillen in opvatting over de oorzaak van de problematiek waaraan in de verleende hulp aandacht is besteed wordt 35 procent van de variantie verklaard met een ook van model B af te leiden variant. Die variant wordt gevormd door het type persoon van de maatschappelijk werker en subjectieve gelijkheid. Deze variant — waarbij de werking van de ervaren persoonlijke afstand het belangrijkste is — past in de verwachtingen die wij in de probleemstelling hebben geformuleerd.

Dat is niet geheel het geval met een andere afwijkende situatie die wij willen vermelden. De best bereikte verklaring voor de perceptie van verschillen over de inhoud van de verleende hulp (30 procent) is die met een variant van model A, op basis van objectieve gelijkheid, stimulerende gelijkheid en het aantal hulpverleningscontacten. Het onverwachte bij de verklaringswijze in deze situatie is dat de kans op het waarnemen van verschillen negatief samenhangt met het aantal contacten.

2A. Oordelen, met perceptie over de hulpvraag: *overzicht 20*.

Vrijwel zonder uitzondering is het bij de deelvariabelen bereikte percentage verklaarde variantie geringer dan dat van de verleende hulp als geheel. Maar de verschillen zijn minder groot dan die tussen hoofdvariabelen en deelvariabelen die betrekking hebben op de perceptie van verschillen.

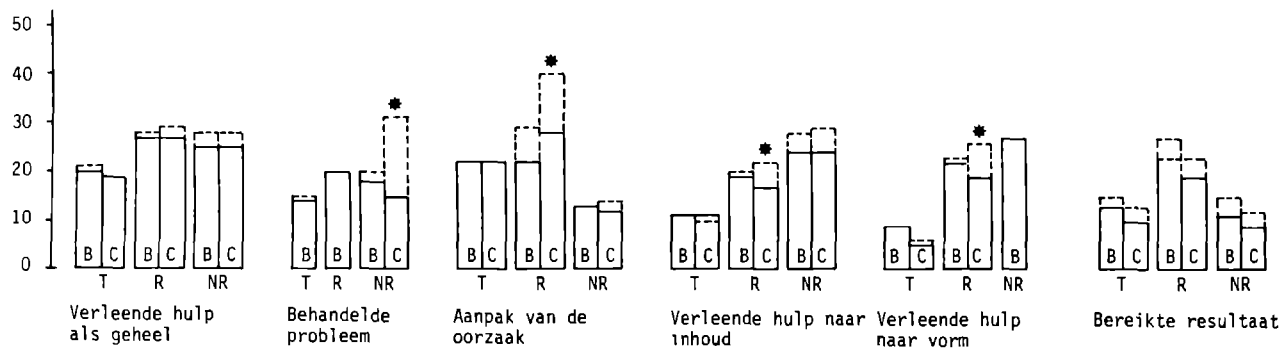
Evenals bij de hoofdvariabele blijkt ook bij de deelvariabelen dat model C ongeveer evenveel verklaring biedt als model B. Het met model C bereikte percentage is vrijwel steeds iets lager maar daar staat het voordeel tegenover dat het een eenvoudiger model is.

Differentiatie naar deelgroepen vertoont een wat ander beeld dan bij de hoofdvariabele. Voor het oordeel over de aanpak van de oorzaak van het probleem en over het met de hulp bereikte resultaat wordt meer variantie verklaard in de deelgroep met relationele problemen dan in de andere deelgroep. Bij de verklaring van het oordeel over de inhoud en vorm van de verleende hulp ligt dit juist omgekeerd.

Ook nu weer zijn er oordelen die zich beter op een andere dan de 'standaard' manier laten verklaren⁶. Wij gaan in op twee van de betreffende vier situaties.

Bij de deelgroep met niet-relationale problemen wordt 30 procent van de variantie in het oordeel over het behandelde probleem verklaard met een variant op model C. Overeenkomstig onze verwachting blijkt dit oordeel positief samen te hangen met de indruk van de maatschappelijk werker dat hij in zijn rol als 'social leader' goed is overgekomen bij de cliënt. Maar tegen onze verwachting in blijkt het oordeel over het soort problematiek waaraan is gewerkt — volgens deze maatschappelijk werkers dus niet-relationale problemen — een negatieve samenhang te vertonen met de werksatisfactie van de maatschappelijk werker.

Overzicht 20 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag onafhankelijke variabele is (deelvariabelen)



Toelichting

- 1 De gegevens hebben betrekking op de totale groep (T) en op de deelgroepen met relationele (R) en niet-relationele (NR) problemen
2. Weergegeven is het maximale percentage verklaarde variantie door het volledige en het beperkte model; die zijn gelijk bij en ongelijk bij De gearceerde lijn geeft het maximum aan van het volledige model in het geval het beperkte model minder verklaart.
- 3 De gegevens zijn ontleend aan model B (B) en model C (C) Zie voor de aanduiding daarvan figuur 9.
- 4 Zie voor de bijbehorende cijfers tabel 39 (rij 3-12) in bijlage 10
- Een van de standaard-modellen B of C afwijkend beperkt model laat minder val in percentage verklaarde variantie zien.

De andere situatie die wij bespreken gaat over het oordeel over de aanpak van de oorzaak van het probleem in het geval er sprake is van alleen relationele problematiek. De meeste variantie wordt in dit geval verklaard met een model waarin het type persoon van de maatschappelijk werker en zijn optreden zijn opgenomen. De eerstgenoemde variabele draagt het meest bij aan de verklaring.

2B. Oordelen, met perceptie over de verleende hulp: *overzicht 21*.

Vergeleken met het oordeel over de verleende hulp als geheel ligt het percentage verklaarde variantie voor het oordeel over de aanpak van de oorzaak van het probleem (bij beide deelgroepen) en over de vorm van de verleende hulp (alleen bij niet-relationele problemen) relatief hoog. Maar in de meeste overige gevallen ligt het percentage-niveau beneden dat van de verleende hulp als geheel.

Evenals onder 2A is vermeld biedt ook hier model C een mate van verklaring die te vergelijken is met die van model B. Een uitzondering moet echter worden gemaakt voor de verklaring van het oordeel over de vorm van de verleende hulp (alle groepen) en over de aanpak van de oorzaak van het probleem in het geval van relationele problemen. In deze situaties voldoet alleen model B.

Bij de hoofdvariabele is opgemerkt dat er voor de deelgroep met relationele problemen duidelijk meer variantie wordt verklaard dan voor de andere deelgroep. Van de hier besproken deelvariabelen kan dit niet zonder meer worden gezegd. In sommige situaties blijkt namelijk ook het tegendeel.

Van de, volgens model D uitsluitende, betekenis van het optreden van de maatschappelijk werker voor het oordeel over de verwijzing en over de wijze waarop de hulpverlening is beëindigd, kan gezegd worden dat die alleen van enige betekenis is in de deelgroep met relationele problemen.

Een variant van de modellen B, C en D⁷ levert voor het oordeel over de verwijzing bij de deelgroep met relationele problemen 26 procent verklaarde variantie op. Het optreden van de maatschappelijk werker is de belangrijkste variabele die werkt conform onze verwachting. Maar anders dan wij hebben verwacht is het oordeel van de maatschappelijk werker over de verwijzing negatiever naarmate hij meer de indruk heeft dat de cliënt ten opzichte van hem geen persoonlijke afstand heeft ervaren.

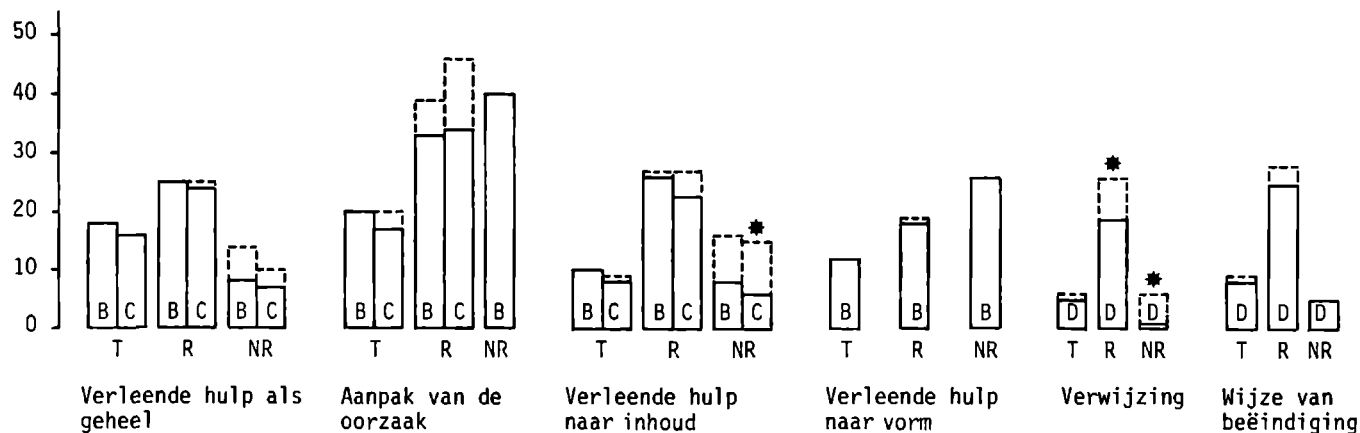
6.3.2.2 *De betekenis van de relevante variabelen en samenhangen*

a Hoofdvariabelen



1. Perceptie van verschillen: *overzicht 22*

Op één uitzondering na draagt het optreden van de maatschappelijk werker het meest bij aan de verklaring van de variantie in de perceptie van verschillen in opvatting. De uitzondering komt voor in de deelgroep met relationele proble-

Overzicht 21 Grafische voorstelling van de percentages verklaarde variantie voor de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp onafhankelijke variabele is en wanneer deze perceptie niet in het model is opgenomen (bij 'verwijzing' en 'beëindiging') (deelvariabelen)



Toelichting

- De gegevens hebben betrekking op de totale groep (T) en op de deelgroepen met relationele (R) en niet-relationele (NR) problemen.
- Weergegeven is het maximale percentage verklaarde variantie door het volledige en het beperkte model; die zijn gelijk bij  en ongelijk bij . De gearceerde lijn geeft het maximum aan van het volledige model in het geval het beperkte model minder verklaart.
- De gegevens zijn ontleend aan model B (B), model C (C) en model D (D). Zie voor de aanduiding van de modellen: figuur 9.
- Het bijbehorende cijfermateriaal staat in tabel 39 (rij 15-20) van bijlage 10.
- Een van standaardmodellen B, C of D afwijkend beperkt model laat minder val in percentage verklaarde variantie zien.

men De betekenis van subjectieve gelijkheid is in die situatie iets groter bij de verklaring van de perceptie van verschillen over de verleende hulp

Het primaire belang van de directe invloed van de variabele 'optreden maatschappelijk werker' blijkt met name in de deelgroep met niet-relatieve problemen ter verklaring van de percepties over de verleende hulp Maar ook in de totale groep voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag Deze laatste uitkomst bevreemdt ons in zoverre de hulpvraag betrekking heeft op de beginsituatie terwijl 'optreden' vooral het verdere verloop van de hulpverlening regardeert Wij zullen in paragraaf 8.6 nader commentaar leveren bij deze uitkomst

2 Oordelen *overzicht 23*

In de totale groep ontlopen de eindvariabelen elkaar nauwelijks qua bijdrage die zij aan de verklaring leveren Per saldo is de betekenis van de invloed die uitgaat van de perceptie van verschillen in opvatting iets groter dan die van de andere twee variabelen Haar (directe) invloed domineert de afzonderlijke directe en indirecte invloeden die van de overige variabelen uitgaan Deze laatstgenoemde invloeden verschillen onderling weinig

Het beeld dat uit overzicht 23 over de deelgroepen naar voren komt verschilt onderling en van dat over de totale groep

Zo geldt voor de deelgroep met niet-relatieve problemen dat het oordeel van maatschappelijk werkers over de verleende hulp als geheel het meest afhankelijk is — in de door ons veronderstelde richting — van de waargenomen verschillen in opvatting over de verleende hulp maar nog meer over de hulpvraag Hoewel het niet om sterke invloeden gaat, is het toch opvallend dat de directe invloed van het optreden van de maatschappelijk werker in deze deelgroep een negatieve samenhang vertoont Een door ons niet verwachte uitkomst

In de deelgroep met alleen relationele problemen neemt de totale betekenis van de variabelen in de volgende volgorde af het optreden van de maatschappelijk werker, perceptie van verschillen en subjectieve gelijkheid Bij 'optreden' gaat het vooral om haar directe invloed

b Deelvariabelen

Wij vragen ons nu af in hoeverre het zojuist geschetste beeld over de hoofdvariabelen ook van toepassing is op de verklaring van percepties en oordelen met betrekking tot de deelvariabelen

Overzicht 22 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en over de verleende hulp als geheel, bij drie groepen maatschappelijk werkers (hoofdvariabelen)*

Legenda:

0 = optreden MWer
SU = subjectieve gelijkheid
0 en SU: model B

SG = stimulerende gelijkheid

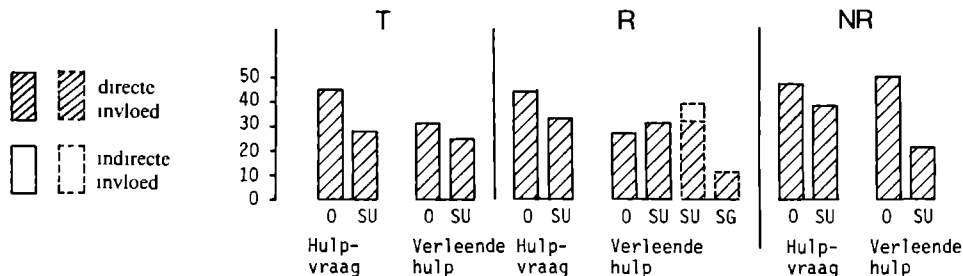
SU en SG: model A

PV1 = perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag

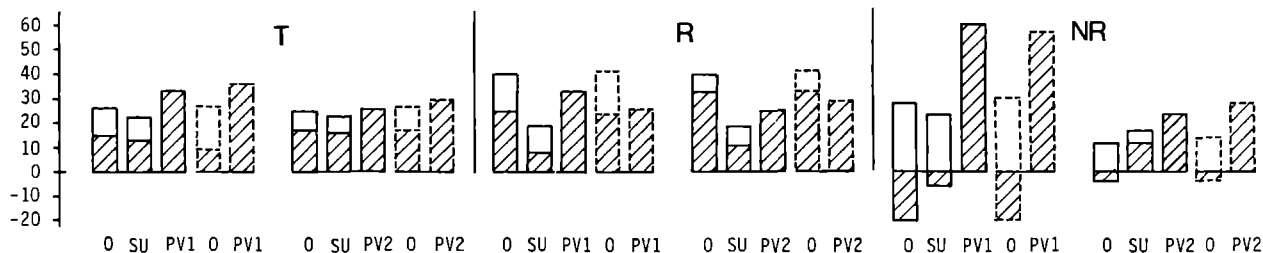
PV2 = idem, verleende hulp

0/SU/PV = model B

0 en PV : model C



Overzicht 23 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de oordelen over de verleende hulp als geheel, bij drie groepen maatschappelijk werkers (hoofdvariabelen)**



* Zie voor de basisgegevens: tabel 40 in bijlage 10.

** Zie voor de basisgegevens: tabel 41 in bijlage 10.

1A Perceptie van verschillen over de hulpvraag *overzicht 24*

Bij de beantwoording van bovenstaande vraag dienen wij ons te realiseren dat bij deze deelvariabelen model A of een 'afwijkend' model in bepaalde gevallen tot dezelfde of betere resultaten leidt dan model B. In overzicht 24 staan alleen de gegevens die betrekking hebben op model B en A.

Vergeleken met de verklaring van de perceptie over de hulpvraag als geheel zien wij dat het optreden van de maatschappelijk werker bij de deelvariabelen een minder dominante betekenis heeft ten gunste van subjectieve gelijkheid. Dat gaat met name op voor de verklaring van de percepties over het probleem dat in de hulpverlening aandacht zou moeten krijgen, over de oorzaak van dat probleem en over de met de hulp te bereiken resultaten, in het bijzonder blijkt dit in de deelgroep met niet-relatieve problemen. Deze uitkomsten liggen dus meer in de lijn van onze verwachting dan die verkregen bij de verklaring van de perceptie over de hulpvraag als geheel. Maar bij de verklaring van de perceptie over de inhoud en vorm van de beoogde hulp speelt het optreden van de maatschappelijk werker toch weer de belangrijkste rol. Zoals gezegd zullen wij in paragraaf 8.6 hier nader op ingaan.

1B Perceptie van verschillen over de verleende hulp *overzicht 25*

In overzicht 25 zit de aanwijzing dat de perceptie over de inhoud (en vorm) van de verleende hulp meer afhankelijk is van een door de maatschappelijk werker ervaren sociale afstand ten opzichte van de client (vanwege de betekenis van subjectieve gelijkheid) dan bij de perceptie over de hulpvraag als geheel. De verklaring van de perceptie over de aanpak van de oorzaak van het behandelde probleem komt daarentegen overeen met die welke bij de verklaring van de hoofdvariabele het meest voldoet.

Vergelijken wij de relatieve betekenis van de besproken variabelen en samenhangen bij overeenkomstige aspecten van de hulpvraag (1A) en de verleende hulp (1B) dan zijn er geen opvallende verschillen waar te nemen.

2A Oordelen, met perceptie over de hulpvraag *overzicht 26*

Er blijken nogal verschillen te bestaan in vergelijking tot de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel. Opvallend is vooral dat bij het oordeel over de deelvariabelen in het bijzonder de invloed van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag duidelijk minder is. Dit blijkt het duidelijkst in de beide deelgroepen. Maar ook de betekenis van subjectieve gelijkheid is bij de deelvariabelen geringer vergeleken met die bij het oordeel over de verleende hulp als geheel. Dit alles leidt tot de conclusie dat het optreden van de maatschappelijk werker bij de deelvariabelen meestal de belangrijkste verklaring biedt voor het oordeel en wel vooral door haar directe invloed.

Overzicht 24 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag, bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)*

Legenda:





0 = optreden MWr

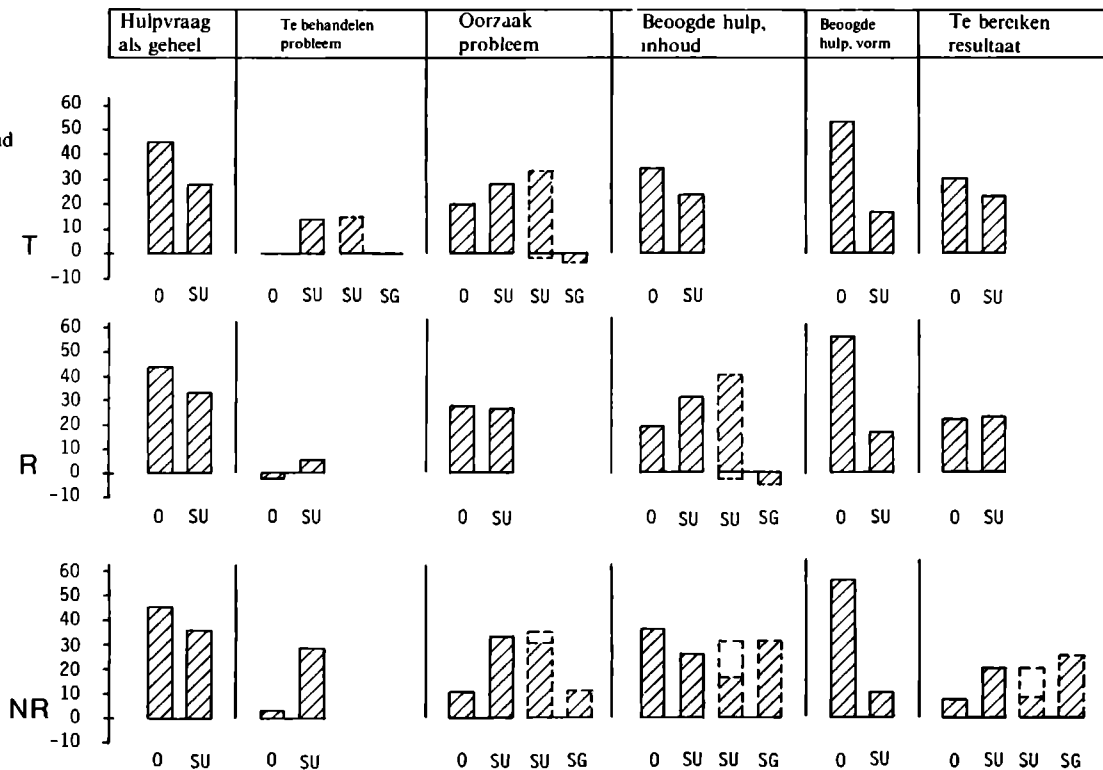
SU = subjectieve gelijkheid

0 en SU: model B

SG = stimulerende gelijkheid

SU en SG: model A

  directe invloed
  indirecte invloed





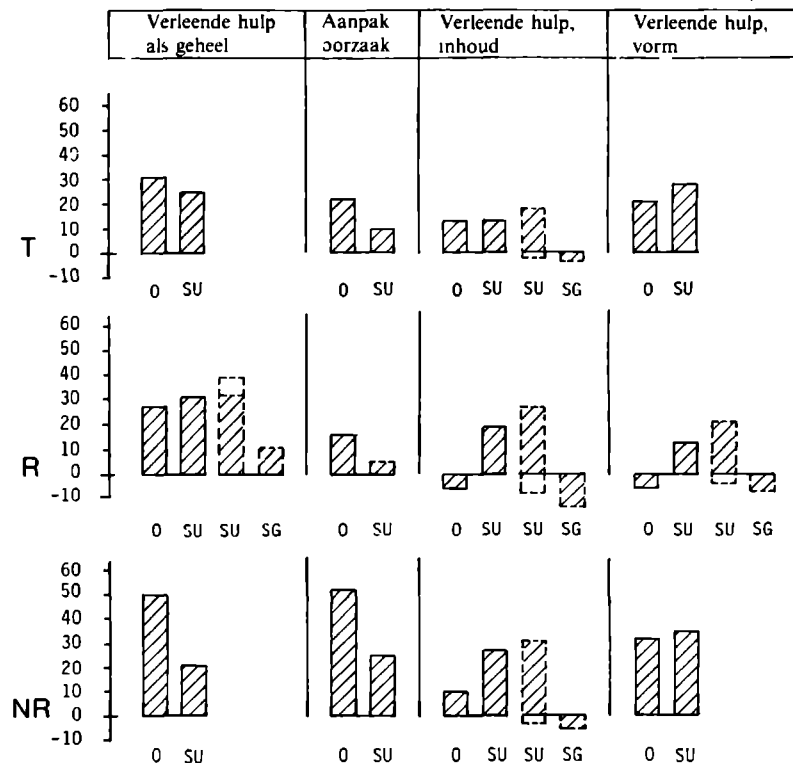
* Zie voor de basisgegevens, tabel 40 (rij 1 en 3-7) in bijlage 10.

Overzicht 25 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp, bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)*

Legenda.

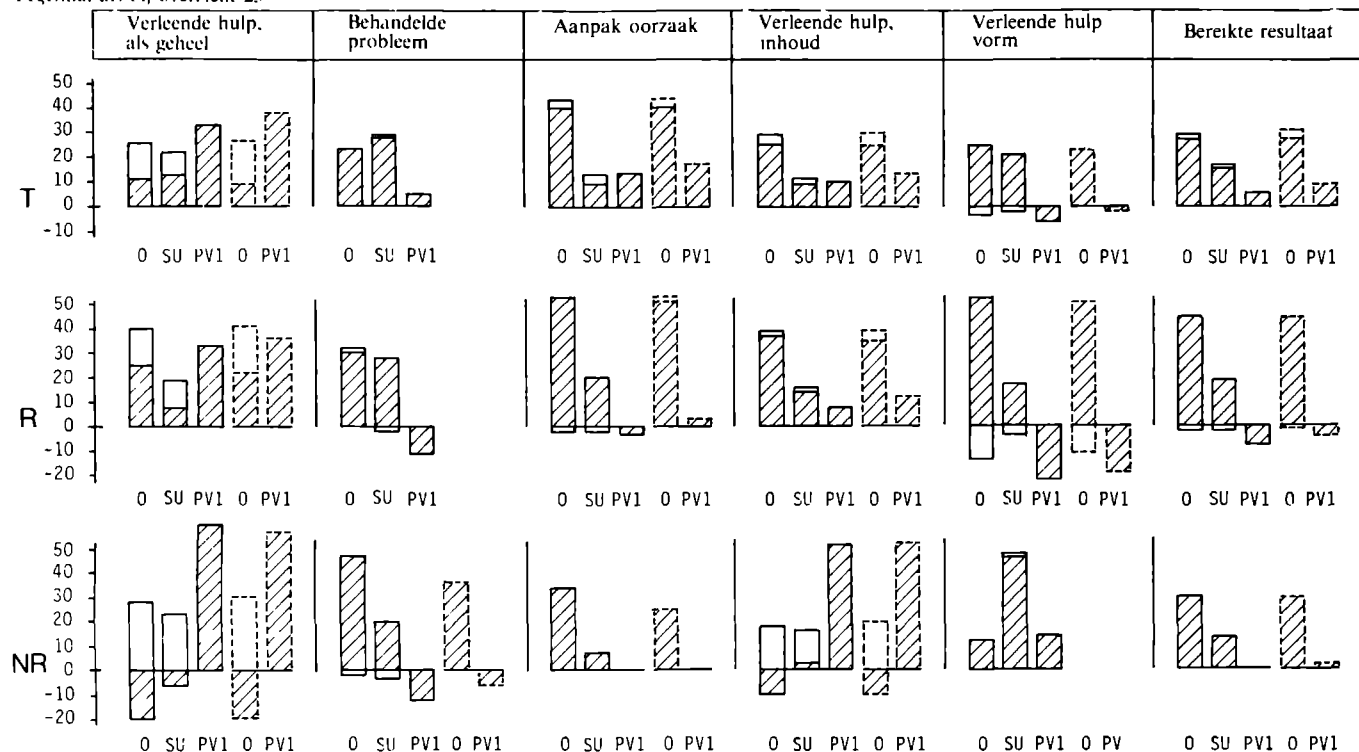
0 = optreden M Wer
 SU = subjectieve gelijkheid
 0 en SU: model B
 SG = stimulerende gelijkheid
 SU en SG: model A

 directe invloed
 indirecte invloed



Overzicht 26 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van het oordeel over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag als onafhankelijke variabele in het model is opgenomen, bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)*

Legenda, als bij overzicht 23



* Zie voor de basisgegevens tabel 41 (rij 2-6) in bijlage 10

De conclusie van zojuist geldt als regel in sterke mate voor de deelgroep met relationele problemen, vooral bij het oordeel over de aanpak van de oorzaak van het behandelde probleem en over de vorm van de verleende hulp.

Bij de deelgroep met niet-relationale problemen is — vergeleken met het oordeel over de verleende hulp als geheel — de betekenis van de perceptie van verschillen in opvatting bij de meerderheid van de deelvariabelen aanmerkelijk geringer. Alleen bij het oordeel over de inhoud van de verleende hulp blijft deze onafhankelijke variabele de belangrijkste.

2B. Oordelen, met perceptie over de verleende hulp: *overzicht 27*

Vergeleken met de hoofdvariabele zien wij ook nu dat de betekenis van het optreden van de maatschappelijk werker groter is, meestal ten koste van die van de beide overige variabelen. Dat blijkt met name in de totale groep en in de deelgroep met relationele problemen.

In de deelgroep met niet-relationale problemen is ter verklaring van het oordeel over de aanpak van de oorzaak van het behandelde probleem de perceptie van verschillen het belangrijkste. Bij het oordeel over de vorm van de verleende hulp moet daarvoor echter aan subjectieve gelijkheid worden gedacht. Dat komt bij deze deelgroep ook in overzicht 26 tot uitdrukking. Dit betekent dat er een vrij duidelijke samenhang bestaat tussen de door maatschappelijk werkers ervaren sociale afstand ten opzichte van de cliënt en hun oordeel over de vorm van de verleende hulp.

Het oordeel van maatschappelijk werkers over de verwijzing en over de wijze waarop de hulpverlening is beëindigd is met name in de deelgroep met relationele problemen optimaal verklaard door hun indruk over hoe zij bij de cliënt in hun rol als 'social leader' zijn overgekomen.

6.3.2.3 *Samenvatting*

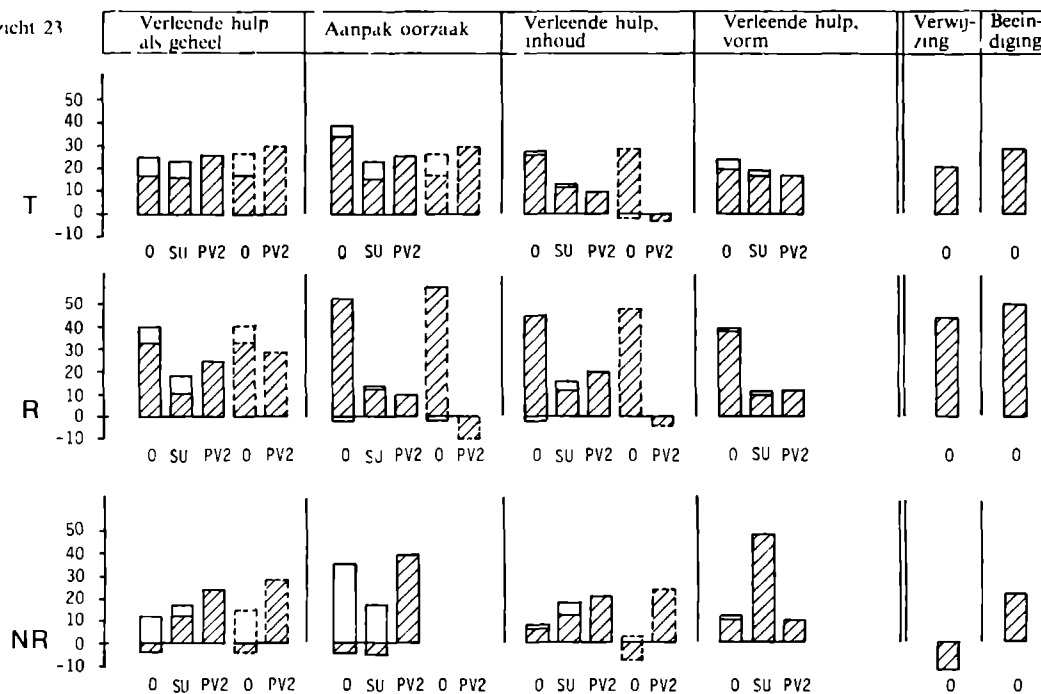
Wij zijn in het voorafgaande nagegaan of er gemeenschappelijke factoren zijn die althans een aanzet voor een verklaring kunnen bieden voor: de mate waarin maatschappelijk werkers bij hun cliënten andere opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp hebben waargenomen en voor hun oordelen over de verleende hulp.

Welnu, aanzetten voor verklaringen heeft het onderzoek wel opgeleverd. Maar de mate van gemeenschappelijkheid van achtergronden en de toepasbaarheid ervan in verschillende situaties zijn minder ondubbelzinnig dan bij de groep cliënten. De relevantie van de onderzochte variabelen en samenhangen blijkt immers te variëren naargelang de gepercipieerde verschillen in opvatting op de

Overzicht 27 Grafische voorstelling van de betekenis van de relevante variabelen en samenhangen voor de verklaring van de oordelen over de verleende hulp, wanneer de perceptie van verschillen in opvatting over de verleende hulp als onafhankelijke variabele in het model is opgenomen en als deze perceptie niet in het model is opgenomen (bij 'verwijzing' en 'beëindiging'), bij drie groepen maatschappelijk werkers (deelvariabelen)*

Legenda als bij overzicht 23

O model D



* Zie voor de basisgegevens tabel 41 (rij 8-10) in bijlage 10

hulpvraag en de verleende hulp als geheel danwel op deelaspecten daarvan betrekking hebben. Ook komt bij de verklaringen van het oordeel over de verleende hulp als geheel en over deelaspecten een wisselend beeld naar voren. Dat geldt ook voor de onderscheiden onderzoeksgroepen.

Toch kan bij al deze verscheidenheid *grosso modo* gesteld worden dat bij de groep maatschappelijk werkers van hun indruk over optreden heel vaak de belangrijkste werking uitgaat. Dit geldt zowel voor de variantie in de gepercipieerde verschillen in opvatting als voor die in oordelen.

Wij hebben onder dat optreden bij de groep maatschappelijk werkers in ons onderzoek steeds verstaan de indruk van de maatschappelijk werker over de mate waarin volgens hem zijn handelen en houding tijdens de hulpverlening bij de client zijn overgekomen als uitingen van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener. Het gaat hier dus om de indruk van de maatschappelijk werker over hoe hij in zijn rol als 'social leader' bij de client is overgekomen.

Wij hebben gezien dat deze variabele niet alleen van belang is — zoals in de probleemstelling voorzien — voor de verklaring van oordelen maar ook voor een beter begrip van de perceptie van verschillen in opvattingen. Eveneens is gebleken dat de niet onbelangrijke tweede variabele — te weten subjectieve gelijkheid — qua betekenis niet te verwaarlozen is bij óók de verklaring van de variantie in oordelen. Beide uitkomsten kunnen aanleiding geven om te spreken van een 'mengmodel' dat ontstaat uit een koppeling van variabelen uit de beide oorspronkelijke probleemstellingen.

Toch zijn er vrij sterke aanwijzingen dat er bij de groep maatschappelijk werkers minder sprake is van één eindmodel ter verklaring van opvattingen en oordelen, dan bij de groep clienten.

Wij concluderen dat er bij de groep maatschappelijk werkers globaal gesproken eerder sprake is van een onderscheiden vruchtbaarheid van de oorspronkelijke modellen dan bij de groep clienten.

Bovenstaande conclusies baseren wij op de volgende samenvatting van de belangrijkste uitkomsten.

De gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag als geheel en de verleende hulp als geheel worden het best verklaard met de directe invloeden van de hiervoor vermelde variabelen 'optreden van de maatschappelijk werker' en 'subjectieve gelijkheid' (model B). Maar als het gaat om deelaspecten blijken met het model dat gebaseerd is op 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' dikwijls ongeveer gelijke resultaten te worden bereikt (model A). Bij de deelvariabelen voldoen het oorspronkelijke model en het nieuwe 'mengmodel' dus vaak in ongeveer gelijke mate.

Alhoewel — met name bij de deelaspecten — model B voor de verklaring van oordelen meestal iets betere resultaten te zien geeft, lijkt om reden van eenvoud ('parsimony') meestal te kunnen worden volstaan met model C. Dat wil zeggen

dat de variantie in oordelen — uiteraard gegeven het door ons beperkt aantal onderzochte variabelen — vooral afhankelijk gesteld kan worden van het optreden van de maatschappelijk werker en van de perceptie van verschillen in opvattingen. Een model dat is af te leiden uit de oorspronkelijk hiervoor geformuleerde probleemstelling. Dat wil dus ook zeggen dat de betekenis van subjectieve gelijkheid voor de verklaring van de variantie in oordelen dus al met al niet groot is.

Aan het bovenstaande moeten wij volledigheidshalve toevoegen dat er met betrekking tot een aantal deelaspecten — voornamelijk in de deelgroep met niet-relatieve problemen — met varianten van de hierboven behandelde standaardmodellen betere resultaten worden bereikt. Vanwege de verscheidenheid van deze uitkomsten is het moeilijk daaraan duidelijke conclusies te verbinden.

De mate van bereikte verklaring laat voor de onderscheiden deelgroepen een nogal wisselend beeld zien. Met uitzondering van de perceptie van verschillen over de deelaspecten van de hulpvraag kunnen wij zeggen dat — tegen onze verwachting in — er meer variantie in gepercipieerde verschillen wordt verklaard in die gevallen waarin er volgens maatschappelijk werkers sprake is van niet-relatieve problematiek, dan als er sprake is van alleen relationele problemen.

Een duidelijke bevestiging levert het materiaal voor de door ons geformuleerde verwachting dat er meer variantie in de gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag dan in die over de verleende hulp kan worden verklaard. Dit blijkt zowel te gelden voor de hulpvraag en de verleende hulp als geheel als voor de daaraan onderscheiden vergelijkbare deelaspecten. Wat dat laatste betreft zijn de verschillen met name opvallend voor de vorm van de beoogde (32 à 35 procent verklaarde variantie) en de verleende hulp (5 à 7 procent). De enige uitzondering op het bovenstaande betreft de perceptie van verschil in opvatting over de oorzaak van het te behandelen probleem en over het probleem dat behandeld is.

Een andere conclusie is dat het niveau van verklaarde variantie voor de perceptie van verschillen over de hulpvraag en verleende hulp als geheel en voor het oordeel over de verleende hulp over het algemeen hoger is dan bij de deelvariabelen.

Aansluitend merken wij tenslotte nog op dat de bereikte percentages verklaarde variantie bij de groep maatschappelijk werkers duidelijk lager liggen dan die bij de groep cliënten. Vanwege de aanwezige variatie is het moeilijk een bondig en precies beeld daarover te geven. Maar als globale typering is ongeveer aan te houden dat op de hoofdvariabelen 20 à 30 procent en op de deelvariabelen 15 à 20 procent verklaarde variantie is bereikt.

Naar deelgroep bezien valt enigszins op dat voor de deelgroep met niet-relatieve problemen relatief veel variantie in de perceptie van verschillen en voor de deelgroep met relationele problemen naar verhouding veel variantie in oordelen wordt verklaard. Er is een lichte aanwijzing dat de oordelen iets beter worden verklaard wanneer de gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag dan die betreffende de verleende hulp in het model worden betrokken.

Wij hebben al eerder in deze samenvatting gewezen op de niet onbelangrijke betekenis van de indruk van de maatschappelijk werker over zijn gerealiseerde 'social leadership'. Maar een nadere aanduiding van de betekenis van de onderzochte variabelen en samenhangen vraagt wel enige nuancering.

Anders dan bij de samenvatting voor de groep cliënten gaan we nu niet achtereenvolgens in op de betekenis van elke variabele afzonderlijk. Wij bespreken de relevante variabelen en samenhangen voor achtereenvolgens de verklaring van gepercipieerde verschillen en van oordelen.

Het gekozen beste eindmodel impliceert dat de verklaring van gepercipieerde verschillen in opvattingen teruggevoerd kan worden op de directe invloeden van *het optreden van de maatschappelijk werker en van subjectieve gelijkheid*. Opvallend is dat bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen de indruk van de maatschappelijk werker over hoe hij in zijn optreden bij de cliënt is overgekomen, vrijwel steeds de belangrijkste variabele is. Maar bij de perceptie van verschillen over aan de hulpvraag en de verleende hulp onderscheiden deelaspecten moet de grootste betekenis worden toegekend aan de mate van ervaren sociale afstand.

Bij de hoofdvariabelen blijkt de betekenis van het 'social leadership' vooral in de totale groep als het gaat over de perceptie van verschillen over de hulpvraag; in de deelgroep met niet-relatieve problemen als percepties over de verleende hulp aan de orde zijn.

Het ongeveer gelijke of soms primaire belang van subjectieve gelijkheid blijkt met name in de deelgroep met niet-relatieve problemen.

Maar deze eerste plaats komt deze variabele niet toe bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over een aantal deelaspecten.

Wij kunnen met betrekking tot de verklaring van gepercipieerde verschillen in opvatting dus samenvattend stellen dat de betekenis van de eindvariabelen varieert naargelang percepties over de gehelen dan wel over deelaspecten daarvan aan de orde zijn.

Beschouwen wij naast de beide genoemde variabelen ook de *perceptie van verschillen in opvatting* als onafhankelijke variabele dan hebben wij de drie factoren — uit het geheel van de door ons onderzochte variabelen — die optimaal de aanwezige variantie in oordelen verklaren.

Uit de hierboven al besproken aanwijzing dat in veel gevallen model C qua verklarenskracht weinig onderdoet voor het model waarin de drie hier bedoelde variabelen aan de orde zijn, valt af te leiden dat subjectieve gelijkheid als regel niet zo'n belangrijke rol speelt.

Voor de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel blijkt de betekenis van de drie variabelen te variëren naargelang de onderzoeksgroep. In de totale groep zijn deze ongeveer gelijk. Maar bij de deelgroepen met relationele problemen is de betekenis van het optreden van de maatschappelijk werker dominant. Bij de andere deelgroep kan dit laatste gezegd worden van de perceptie van verschillen.

De zojuist genoemde differentiatie naar onderzoeksgroepen is voor de verklaring van de oordelen nauwelijks nodig. Vrijwel steeds blijkt namelijk dat — vergeleken met de verklaring van het oordeel over de verleende hulp als geheel — de betekenis van de perceptie van verschillen afneemt en die van het optreden van de maatschappelijk werker toeneemt. Deze tendens valt het meest sterk te bespeuren bij de deelgroep met relationele problemen. Dit betekent dus dat bij de verklaring van de oordelen het 'social leadership' van de maatschappelijk werker — en dan vooral haar directe invloed — meestal de belangrijkste variabele is.

In de deelgroep met niet-relationele problemen blijft de perceptie van verschillen in een aantal situaties echter de belangrijkste variabele.

6.4 VERGELIJKING VAN DE VERKLARINGEN BIJ CLIËNTEN EN MAATSCHAPPELIJK WERKERS

Ter afsluiting van dit laatste hoofdstuk, waarin verslag is gedaan van de uitkomsten van de derde stap in ons onderzoek, geven wij een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten. Daarbij zal de nadruk komen te liggen op de vergelijking van verkregen inzichten over de beide onderzoeksgroepen: cliënten en maatschappelijk werkers. Op de betekenis van alle resultaten zullen wij in hoofdstuk 8 ingaan.

6.4.1 Relevante achtergronden voor perceptie van verschillen in opvatting en voor oordelen

6.4.1.1 Algemeen

De derde stap hield in dat wij op zoek zijn gegaan naar gemeenschappelijkheid in de factoren die respectievelijk in de eerste en tweede stap van het onderzoek een rol bleken te spelen.

Welnu, als globale typering kunnen wij aanhouden dat er sprake is van een ons inziens vrij aanzienlijke mate van gemeenschappelijkheid. Die gemeenschappelijkheid betreft niet alleen de samenhang in achtergronden voor beide onderscheiden probleemstellingen per onderzoeksgroep maar ook tussen beide onderzoeksgroepen.

a Oordelen

De hier bedoelde overeenkomst tussen de onderzoeksgroepen komt vooral naar voren bij het deelonderzoek naar de achtergronden van oordelen over de verleende hulp. Bij beide onderzoeksgroepen is het oordeel afhankelijk van opvattingen over het optreden van de maatschappelijk werker en van de mate waarin men er volgens eigen zeggen andere of dezelfde opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp op nahield.

Voor de maatschappelijk werkers is daarmee al het meeste gezegd over de voor oordelen relevante factoren.

Maar voor de groep cliënten moet nog een variabele — en wel: de belangrijkste — worden toegevoegd. Oordelen blijken namelijk bij cliënten primair bepaald te worden door de indrukken die zij in het begin van de hulpverlening hebben opgedaan over het type persoon van de maatschappelijk werker. Deze variabele werkt niet alleen rechtstreeks in op het oordeel maar ook indirect via de reeds genoemde andere twee variabelen.

Daarmee komt bij de cliënten al met al meer de nadruk te liggen op de betekenis van een ervaren geringe persoonlijke afstand en op de sterke samenhang die er blijkt te bestaan tussen deze in de aanvang ervaren mate van persoonlijke afstand enerzijds en de mate waarin zij het optreden van de maatschappelijk werker als 'social leader' tijdens de hulpverlening hebben gewaardeerd anderzijds.

Met name in het geval er volgens cliënten alleen sprake is van relationele problemen blijkt het belang van de — vooral directe — invloed van het type persoon van de hulpverlener.

In de deelgroep met alleen niet-relationele problemen worden het optreden van de maatschappelijk werker en de perceptie van verschillen in opvattingen belangrijker.

Bij maatschappelijk werkers speelt hun idee over de indruk die hun optreden bij cliënten zal hebben achtergelaten meestal een belangrijke rol. Maar daarnaast komt regelmatig ook de betekenis van de door hen waargenomen overeenkomsten en verschillen in kijk op de hulpvraag en de verleende hulp naar voren.

De eerstgenoemde variabele is met name dominant en werkt vooral direct bij de deelgroep met relationele problemen. De betekenis van de tweede genoemde variabele komt vooral in de andere deelgroep naar voren als het gaat om het oordeel over de verleende hulp als geheel.

Overeenkomsten tussen cliënten en maatschappelijk werkers zijn er — zij het op het eerste oog wat minder — ook in de achtergronden van de mate waarin verschillen in opvatting zijn gepercipieerd. Bij beide onderzoeksgroepen komt hier immers de betekenis naar voren van de directe invloed die uitgaat van het optreden van de maatschappelijk werker, vooral in de deelgroep met relationele problemen. Maar bij cliënten zit daar de belangrijke betekenis van de directe en indirecte invloed van de ervaren persoonlijke afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker weer achter, vooral in de deelgroep met relationele problemen.

En bij maatschappelijk werkers levert de mate waarin zij een sociale afstand ten opzichte van de cliënt hebben ervaren naast de indruk over hoe zij volgens de cliënt hun rol als 'social leader' hebben vervuld een zelfstandige bijdrage aan de verklaring van de variantie in waargenomen verschillen in opvattingen. Die betekenis van 'subjectieve gelijkheid' blijkt vooral bij de deelgroep met niet-relatieve problemen.

Het belang van het ervaren van zo weinig mogelijke sociale afstand voor de verklaring van de variantie in de perceptie van verschillen, komt overigens zowel bij cliënten als maatschappelijk werkers naar voren. In de analyses is namelijk gebleken dat in veel situaties met een reductie van het oorspronkelijke model — waarin deze variabele de hoofdrol speelt — een ongeveer gelijke mate van verklaring wordt bereikt als met de hierboven besproken variabelen. De andere variabele in dat gereduceerde oorspronkelijke model geeft uitdrukking aan de mate waarin een ervaren geringe sociale afstand door betrokkene opgevat wordt als bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening ('stimulerende gelijkheid').

Wij verbinden aan het bovenstaande de conclusie dat er in de bij cliënten en maatschappelijk werkers achterhaalde achtergronden van de perceptie van verschillen in opvattingen een behoorlijke mate van overeenkomst is te constateren.

Deze achtergronden zijn: de mate waarin de maatschappelijk werker zijn rol als 'social leader' heeft vervuld (vooral in het geval van niet-relatieve problemen) en het ervaren van een geringe sociale afstand tussen cliënt en hulpverlener (meer van belang bij relationele problemen).

6.4.1.2 Nadere specificatie

Hiervoor hebben wij de belangrijkste resultaten vermeld van het onderzoek naar achtergronden van waargenomen verschillen in opvattingen en van oordelen bij cliënten en maatschappelijk werkers.

Een enigszins duidelijke en systematische differentiatie van het verkregen beeld naargelang die verschillen en oordelen betrekking hebben op de hulpvraag en de verleende hulp als gehelen dan wel op daaraan onderscheiden aspecten, is moeilijk te geven.

Evenmin hebben wij wat betreft de werking van de relevante variabelen en samenhangen systematische verschillen tussen de deelaspecten onderling kunnen ontdekken. Als wij alle gegevens daarover nog eens op een rijtje zetten ontstaat er namelijk een nogal verscheiden beeld en zijn de optredende verschillen niet opvallend groot. Wat betreft de verschillen tussen deelaspecten kunnen wij wel concluderen dat alleen de oordelen over 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging' optimaal verklaard worden door alléén het optreden van de maatschappelijk werker. Voor het overige lijken de optredende verschillen eerder verband te houden met verschillen tussen naar problematiek onderscheiden deelgroepen dan dat elk deelaspect als het ware een min of meer eigen verklaring zou vergen. In zoverre verondersteld mag worden dat de opvatting over de relevante problematiek van invloed is op de opvattingen over de overige aspecten van de hulpvraag, lijkt deze uitkomst wel enigszins voor de hand te liggen. Deze veronderstelling wordt — zo hebben wij in hoofdstuk 4 gezien — in ons onderzoek echter niet sterk bevestigd.

Ook is tot uitdrukking gekomen dat de betekenis van de variabelen varieert naargelang deelgroepen met alleen relationele en met alleen niet-relationele problematiek worden geformeerd. Wij komen op die door ons ook verwachte betekenis van differentiatie naar deelgroepen hierna nog terug.

Een laatste vraag naar een eventueel nadere differentiatie van het tot nu toe beschreven totaalbeeld is die naar mogelijke verschillen in de werking van de relevant gebleken variabelen en samenhangen als de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag danwel die over de verleende hulp moeten worden verklaard. Daarvoor konden wij de perceptie van verschillen over de hulpvraag met die over de verleende hulp — als gehelen — vergelijken. Bij de groep maatschappelijk werkers ook drie deelaspecten. Het antwoord op de gestelde vraag kan kort zijn: van duidelijke en systematische verschillen is bij geen van beide onderzoeksgroepen sprake.

6.4 1.3 Onderlinge samenhangen tussen de eindvariabelen

Op grond van de rapportage over de drie deelstudies die wij achtereenvolgens hebben uitgevoerd, is het mogelijk nu een voorlopige balans op te maken. Zoals al eerder is aangekondigd geven wij er de voorkeur aan hierop in een apart hoofdstuk in te gaan. Wij zullen dat doen in hoofdstuk 8, nadat wij eerst in

hoofdstuk 7 een samenvatting hebben gegeven van de belangrijkste feiten over de gestelde vragen, de gevolgde werkwijze en de verkregen uitkomsten. Dat stelt de lezer en onszelf in staat wat gemakkelijker een greep te krijgen op het vrij ingewikkelde geheel. Bovendien kunnen wij aldus iets meer afstand nemen van allerlei min of meer gedetailleerde uitkomsten om in hoofdstuk 8 meer thematisch te kunnen reflecteren, op de belangrijkste uitkomsten.

Met het oog op wat wij in hoofdstuk 8 aan de orde willen stellen, zullen wij als afsluiting van deze subparagraaf over de relevant gebleken achtergronden aandacht besteden aan de onderlinge samenhangen tussen die achtergronden.

Wanneer wij de in dit hoofdstuk beschreven betekenis van de relevante variabelen en hun samenhangen vergelijken met wat daarover in de voorafgaande deelstudies naar voren kwam (in paragraaf 5.2 en 5.3), dan valt vooral het volgende op.

Bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting blijkt bij cliënten niet alleen een model met 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' te voldoen (paragraaf 5.3) maar ook — en meestal iets beter — het model dat gebaseerd is op het type persoon van de maatschappelijk werker en op het optreden van deze (hoofdstuk 6).

Bij de maatschappelijk werkers komt naast de betekenis van 'subjectieve gelijkheid' (en enigermate: 'stimulerende gelijkheid') (paragraaf 5.2) de combinatie van de afzonderlijke werking van 'subjectieve gelijkheid' en 'optreden maatschappelijk werker' (hoofdstuk 6) als iets sterker naar voren.

En wat de verklaring van de oordelen betreft komt vergeleken met de uitkomsten uit de tweede deelstudie eigenlijk alleen als verschil naar voren, dat bij maatschappelijk werkers naast 'optreden maatschappelijk werker' en 'de perceptie van verschillen' (paragraaf 5.3) daarenboven toch ook enige betekenis toegekend kan worden aan 'subjectieve gelijkheid' (hoofdstuk 6).

Voor een eerste antwoord op de vraag wat hier nu aan de hand is — of: hoe deze uitkomsten te interpreteren — gaan wij nog even terug naar paragraaf 5.4. Daar zijn wij bij de constructie van het eindmodel voor de verklaring van percepties en oordelen uitgegaan van een veronderstelde verwantschap tussen 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' enerzijds en het type persoon van de maatschappelijk werker en het optreden van deze als 'social leader' anderzijds.

Wij besteden nu aandacht aan de feitelijke samenhangen tussen de hier genoemde vier onafhankelijke variabelen. In *overzicht 28* staan de Pearson *r*-correlaties voor beide onderzoeksgroepen.

Overzicht 28 De Pearson *r*-correlaties tussen vier onafhankelijke variabelen voor telkens drie groepen cliënten en maatschappelijk werkers (respectievelijk rechts en links van de diagonaal)

		cliënten					
		Type persoon	MWer	Optreden MWer		Subjectieve gelijkheid	Stimulerende gelijkheid
maatschappelijk werkers	Type persoon			I	.74	T	.53
	MWer			R	.80	R	.51
				NR	.88	NR	.64
cliënten	Optreden	I	.51			T	.65
	MWer	R	.60			R	.71
		NR	.50			NR	.62
wettelijke	Subjectieve gelijkheid	T	.07	T	.06		T
		R	.13	R	.04		R
		NR	-.15	NR	.11		NR
verschillen	Stimulerende gelijkheid	T	.17	T	.20	T	.53
		R	.16	R	.26	R	.59
		NR	.29	NR	.23	NR	.48

Wij gaan eerst in op de achtergronden van de *perceptie van verschillen*. Uit overzicht 28 blijkt dat de sterkte van de samenhangen tussen beide onderzoeksgroepen aanzienlijke verschillen te zien geeft.

Bij de groep *cliënten* is er in de meeste gevallen sprake van een sterke tot zeer sterke samenhang tussen de onafhankelijke variabelen onderling*. Op de sterke samenhangen tussen 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' en tussen 'persoon MWer' en 'optreden MWer' hebben wij respectievelijk in paragraaf 5.2 en 5.3 al gewezen.

* Wij herhalen hier nog eens de door ons gehanteerde kwalificaties (zie paragraaf 4.3.1):

- 00 ≤ R ≤ .10 geen samenhang
- 10 < R ≤ .25 zeer zwak
- 25 < R ≤ .40 zwak
- 40 < R ≤ .60 matig
- 60 < R ≤ .75 sterk
- 75 < R ≤ 1.00 zeer sterk

Op dit moment gaat het ons met name om de sterke samenhangen tussen de beide duo's. Welnu — zo zouden wij kunnen zeggen — die samenhangen zijn bij de groep cliënten kennelijk zodanig groot dat weglating van 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' in het eindmodel nauwelijks verlies aan informatie bij de verklaring van perceptie van verschillen in opvattingen oplevert. En vervolgens blijkt dat de uitkomsten uit de eerste deelstudie voor de cliënten ook overeind blijven.

Kennelijk gaat het bij de verklaring van waargenomen overeenkomsten en verschillen in opvattingen bij de cliënten om een òf-òf

Zoals vermeld geven de onderlinge samenhangen tussen de onafhankelijke variabelen bij de groep *maatschappelijk werkers* blijkens overzicht 28 een heel ander beeld. De eerder gerapporteerde samenhangen tussen telkens beide variabelen uit de oorspronkelijke modellen zijn de enige van betekenis en dan nog kwalificeren wij die samenhangen als matig.

Wij kunnen dus voor deze groep concluderen dat de in het eindmodel veronderstelde samenhangen tussen 'persoon M Wer' en 'optreden M Wer' enerzijds en 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' anderzijds, in ons onderzoek niet worden bevestigd. Het zijn juist de van elkaar onafhankelijke invloeden van 'optreden M Wer' en 'subjectieve gelijkheid' die tot een optimale — overigens, zoals meermalen vermeld, op zich relatief geringe — verklaring van door maatschappelijk werkers gepercipieerde verschillen en overeenkomsten in opvattingen leiden.

We hebben verder gezien dat de onderling samenhangende variabelen 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' in een aantal gevallen tot een ongeveer gelijk resultaat leiden.

Naar aanleiding van de in paragraaf 5.3 en in dit hoofdstuk beschreven uitkomsten over de achtergronden van de *oordelen* komen wij tot de voorlopige conclusie dat de accenten bij cliënten en maatschappelijk werkers enigszins anders gelegd moeten worden.

De oordelen van *cliënten* zijn primair afhankelijk van de ervaren persoonlijke afstand en van de bij hun daarmee sterk samenhangende mening over het optreden van de maatschappelijk werker als 'social leader', zeker bij relationele problematiek. Bij de niet-relationele problematiek neemt de betekenis van 'optreden M Wer' toe terwijl in deze deelgroep vooral ook de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen een duidelijke achtergrond vormt.

Bij *maatschappelijk werkers* is het oordeel vooral afhankelijk van hun ideeën over hun optreden (vooral bij relationele problemen) en de daarmee samenhangende mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen (vooral bij niet-relationele problemen). De invloed van 'subjectieve gelijkheid' blijkt de mate van verklaring van oordelen nauwelijks te verbeteren.

6.4.2 Specificatie van de bereikte mate van verklaring

a Clienten en maatschappelijk werkers

Voor de groep clienten kan — globaal gesproken — ongeveer de helft van alle aanwezige variantie met behulp van de hierboven besproken variabelen worden verklaard. Voor de groep maatschappelijk werkers wordt nauwelijks de helft daarvan bereikt, oftewel ongeveer een kwart van alle in het onderzoeksmateriaal aanwezige variantie wordt verklaard met de gekozen beperkte eindmodellen.

b Perceptie van verschillen en oordelen

Vergelijken wij de bereikte percentages verklaarde variantie met betrekking tot perceptie en oordelen op vergelijkbare aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp, dan kan globaal gesproken worden geconcludeerd dat de percentage-niveaus niet opvallend uiteenlopen.

Bij de groep clienten worden in relatief sterke mate verklaard perceptie van verschillen in opvatting over de te bereiken resultaten en de oordelen over de verleende hulp als geheel, het behandelde probleem en de vorm van de verleende hulp.

Bij maatschappelijk werkers springen er naar boven uit perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag als geheel en over de vorm van de verleende hulp, alsmede oordelen over het behandelde probleem, de aanpak van de oorzaak van het probleem en de vorm van de verleende hulp. Zorgvuldige vergelijking van percentage-niveaus wijst per saldo toch wel op een iets betere verklaring van de variantie in oordelen dan van die in de perceptie van verschillen, zowel bij clienten als maatschappelijk werkers.

c Gehelen en delen

Vrijwel zonder uitzondering blijkt de verklaring van variantie in de hoofdvariabelen (veel) verder te reiken dan die in de deelvariabelen.

Bij zowel clienten als maatschappelijk werkers is dit heel duidelijk het geval als het gaat om de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting.

Bij de verklaring van de oordelen zijn deze verschillen in percentage verklaarde variantie tussen hoofd- en deelvariabelen minder groot, met name bij de groep maatschappelijk werkers.

Tenslotte is gebleken dat het percentageverschil tussen het oordeel over de verleende hulp als geheel en dat over de deelaspecten bij clienten groter is dan bij maatschappelijk werkers.

d Deelgroepen

Een verwachting die in de probleemstelling ligt opgesloten was dat de variantie in gepercipieerde verschillen in de deelgroep met uitsluitend relationele problemen meer bevredigend zou worden verklaard dan die in de deelgroep gevormd door respondenten die menen dat het alleen om niet-relationale problematiek ging. Deze verwachting nu wordt in het onderzoek voor de groep cliënten bijna steeds bevestigd, zij het niet met het oorspronkelijke model A maar met het model dat gebaseerd is op het type persoon van de maatschappelijk werker en diens rolgedrag als 'social leader'.

Bij de groep maatschappelijk werkers daarentegen vinden wij de verwachting niet bevestigd. Bij deze groep geldt veeleer het omgekeerde, namelijk dat er juist in het geval van niet-relationale problemen het meest verklaard wordt.

De hier besproken betekenis van een differentiatie naar deelgroepen blijkt bij de mate van verklaring van de variantie in oordelen ongeveer hetzelfde beeld te vertonen. Bij maatschappelijk werkers nemen de verschillen tussen beide deelgroepen enigszins af.

e Hulpvraag en verleende hulp

De verwachting dat de mate van gepercipieerde verschillen en overeenkomsten in opvatting over de hulpvraag in sterkere mate worden verklaard dan die over de verleende hulp, wordt in het onderzoek voor zowel cliënten als maatschappelijk werkers vrij duidelijk bevestigd.

Bij de verklaring van de oordelen hebben wij afwisselend de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en die over de verleende hulp als onafhankelijke variabele meegenomen. Over een mogelijk onderscheiden invloed van elk is geen verwachting opgesteld.

Bij de groep cliënten blijkt dit wisselend gebruik niet te leiden tot duidelijke verschillen in de mate van verklaring van de variantie in oordelen.

Bij maatschappelijk werkers blijken de oordelen in de deelgroep met niet-relationale problemen over het algemeen beter verklaard te kunnen worden met perceptie van verschillen over de hulpvraag dan met die over de verleende hulp. Dit beschouwen wij als een aanwijzing voor het belang dat maatschappelijk werkers hechten aan een overeenkomst in kijk op het te behandelen probleem en de te verlenen hulp bij hun beoordeling van de verleende hulp.

f Differentiatie naar deelvariabelen

Duidelijke en systematische aanwijzingen dat één of meer deelaspecten beter verklaard worden dan andere, hebben wij uit ons onderzoek niet gekregen.

Hooguit valt in dit verband op te merken dat er bij cliënten met niet-relatieve problemen veel verklaard wordt als het gaat over de perceptie van verschillen over de oorzaak van het probleem en de inhoud en vorm van de beoogde hulp. Wij brengen in dit verband in herinnering (zie paragraaf 4.2) dat cliënten meer dan maatschappelijk werkers geneigd waren de problematiek als niet-relatieve aan te merken. Bovendien hebben wij kunnen constateren dat cliënten en maatschappelijk werkers nogal eens van elkaar verschillen als het gaat over de oorzaak van het probleem, de beoogde hulp en de te bereiken resultaten.

Al deze gegevens zouden een aanwijzing kunnen inhouden dat bij cliënten vooral variantie in perceptie van verschillen wordt verklaard die zich voordoet in die situaties waarin ze sterke overeenkomsten dan wel sterke verschillen hebben gepercipieerd.

7 Samenvatting

7.1 INLEIDING

In dit voorlaatste hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste informatie uit de voorgaande zes hoofdstukken. Zoals wij al eerder hebben vermeld gaat het nu alleen om een weergave van de belangrijkste vragen, de gevolgde werkwijze en de verkregen uitkomsten. Omdat de vraagstelling en analyse van dit onderzoek niet erg eenvoudig zijn kan dit hoofdstuk ook beschouwd worden als een 'pas op de plaats'. En dat kan een goede basis zijn voor een confrontatie met de vraagstelling en probleemstelling van waaruit wij zijn vertrokken. Die confrontatie vindt plaats in hoofdstuk 8.

De opbouw van dit hoofdstuk volgt in grote lijnen die van de voorafgaande hoofdstukken.

In *paragraaf 7.2* wordt op basis van hoofdstuk 1 in het kort een schets gegeven van de vraagstelling van het onderzoek en de achtergronden die daarvoor de aanleiding vormden.

Daarop volgt in *paragraaf 7.3* een summier weergave van het in hoofdstuk 2 beschreven proces van de ontwikkeling van de probleemstellingen.

De onderzoeksoptzet en de resultaten die daarmee werden bereikt — beschreven in hoofdstuk 3 — komen in *paragraaf 7.4* aan de orde.

De *paragrafen 7.5 – 7.7* geven de kerninformatie over de verschijnselen die in dit onderzoek achtereenvolgens zijn bestudeerd. Hoofdstuk 4 is daaraan onder meer gewijd. Achtereenvolgens komen aan de orde: verschillen in opvattingen tussen cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp (7.5), perceptie van verschillen in opvatting door dezen (7.6) en verschillen in hun oordelen over de verleende hulp (7.7).

Paragraaf 7.8 is geheel gewijd aan variabelen die wel in de probleemstelling waren opgenomen maar die uiteindelijk niet relevant bleken te zijn. Deze informatie is vooral gebaseerd op de paragrafen 5.2 en 5.3.

De *paragrafen 7.9 en 7.10* steunen op hoofdstuk 5 en hoofdstuk 6. Hier wordt ingegaan op de vraag in welke mate en hoe met de opgestelde verklaringsmodellen inzicht verkregen is in achtergronden van perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp en in die van verschillen in oordelen over de verleende hulp.

7.2 DE VRAAGSTELLING EN HAAR ACHTERGRONDEN

7.2.1 Achtergronden

Het onderzoek waarvan in de voorafgaande hoofdstukken verslag is gedaan heeft betrekking op de hulpverlening op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk. Een belangrijke aanleiding voor dit onderzoek vormde de kloof tussen twee soorten informatie over deze hulpverlening. Aan de ene kant staan de handboeken en de vaak kritische algemene beschouwingen in sociaal-wetenschappelijke literatuur. Aan de andere kant is er weinig of geen systematische en meer dan oppervlakkige informatie die ontleend is aan opvattingen en oordelen van degenen die het meest betrokken zijn bij de dagelijkse praktijk van de hulpverlening.

In hoofdstuk 1 is betoogd dat de gestalte en het gehalte van wat wij tegenwoordig welzijnswerk noemen steeds mede bepaald is vanuit een historisch-maatschappelijk context. Vanuit die benadering is er aandacht besteed aan de ontwikkelingsgang van het welzijnswerk en is er gereflecteerd op het sociale verschijnsel hulpverlening. Een dergelijke reflectie leert dat termen als 'welzijn', 'nood' en 'hulp' hun inhoud in sterke mate ontleen aan de maatschappelijke context hier en nu. Maar ook dat dit soort verschijnselen zich in principe leent voor een benadering vanuit verschillende wetenschappen en voor een nadere inkleuring van die benadering, afhankelijk van de keuze voor één van de stromingen binnen elke wetenschap. Wij hebben in dit verband als indruk gegeven dat het beeld over en het zelfbeeld van het huidige welzijnswerk in aanzienlijke mate beïnvloed zijn vanuit de sociale wetenschappen.

Een korte historische en sociologisch-theoretische rondgang heeft ons ook geleerd dat het welzijnswerk en de hulpverlener over bijzondere mogelijkheden beschikken om in sterke mate zelf te bepalen wat voor dit werk relevante noden en geëigende vormen van hulpverlening zijn. Ook nog weinig beschikbaar onderzoek – wij zijn destijds vooral afgegaan op het onderzoek van Mayer en Timms (1970) — wijst in die richting. Deze constatering is des te belangrijker als wij ons realiseren dat uit ander onderzoek blijkt dat de gemiddelde (aspirant-)client niet of nauwelijks weet wat hij wel en niet 'mag' verwachten van hulpverlening. Hij blijkt er dikwijls nog opvattingen over het vragen en krijgen van hulp op na te houden die, gelet op de organisatie van het welzijnswerk en de opvattingen van hulpverleners op dit moment, als achterhaald kunnen worden aangemerkt.

Tegen deze achtergronden moet het vertrekpunt van onze vraagstelling worden gezien. Het lijkt min of meer eigen aan een maatschappelijke institutie als het welzijnswerk dat het aanleiding geeft tot grote onbekendheid met en uiteenlopende beeldvorming over eigentijdse maatschappelijke hulpverlening. Zeker in een periode waarin democratisering en participatie een sterke nadruk krijgen, ligt een

min of meer publieke discussie over ‘knelpunten’ in het hedendaagse welzijns-werk dan ook voor de hand.

Bij het formuleren van de vraagstelling hebben wij ons vooral laten leiden door het inzicht dat er — in een periode van economische recessie, waarin allerlei maatschappelijke instituties noodzakelijkerwijs worden doorgelicht — maatschappelijke risico’s zijn verbonden aan zo’n publieke discussie en politieke besluitvorming die in sterke mate gebaseerd is op beeldvorming.

De onmogelijkheid zich op dit moment een helder beeld te vormen en op grond daarvan een enigszins weloverwogen positie te kiezen in de discussie die gaande is, is zeker niet in de laatste plaats van toepassing op de hulpverlening door het algemeen maatschappelijk werk.

Welnu, een bijdrage aan de opvulling van de leemte in kennis over de uitvoerende hulpverleningspraktijk van iedere dag is het belangrijkste uitgangspunt en de eerste opgave die wij ons hebben gesteld.

Daarbij was het ons primair te doen om opvattingen van cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp. Daarvan is in tweede instantie een meer beperkte vraagstelling over hun oordelen over de verleende hulp afgeleid.

Belangrijk is in dit verband ook te vermelden dat wij met onze vraagstelling niet het hulpverleningsproces tussen cliënt en maatschappelijk werker hebben willen volgen of reconstrueren maar ons hebben gericht op de neerslag van de interacties tussen beiden.

7.2.2 De vraagstelling en de rapportage van de uitkomsten tot nu toe

De vraagstelling valt uiteen in een vijftal hoofdvragen, met daaraan telkens verbonden deelvragen. Dit geheel vormt het totale onderzoeksproject.

1. Opvattingen van cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp als afzonderlijke gehelen en naar onderscheiden deelaspecten.
 - a. Welke opvattingen houdt men er op na?
 - b. Hoe zijn de overeenkomsten en verschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers te karakteriseren?
 - c. Kunnen er betekenisvolle typen hulpverleningsparen geconstrueerd worden?
 - d. Is het mogelijk de uitkomsten nader te specificeren?
2. Perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp.
 - a. In welke mate hebben cliënten en maatschappelijk werkers verschillen in opvatting bij elkaar waargenomen?

- b. Hoe zijn de overeenkomsten en verschillen tussen beide groepen te karakteriseren?
 - c. Zijn er betekenisvolle typen hulpverleningsparen te onderscheiden?
 - d. Is het mogelijk de met a, b of c verkregen resultaten te specificeren?
3. Oordelen van cliënten en maatschappelijk werkers over de verleende hulp als geheel en naar deelaspecten daarvan.
 - a. Welke oordelen houdt men er op na?
 - b. Hoe zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de oordelen van beide groepen te typeren?
 - c. Zijn er betekenisvolle typen van combinaties cliënt/maatschappelijk werker te onderscheiden?
 - d. Is het mogelijk de resultaten ad a-c nader te specificeren voor subgroepen of voor soorten hulpverleningssituaties?
4. Achtergronden van gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp.
5. Achtergronden van oordelen over de verleende hulp.

Zoals onder meer in overzicht 5 in hoofdstuk 3 is aangegeven heeft de rapportage in de hoofdstukken 4 tot en met 6 weliswaar betrekking op alle vijf hoofdvragen, maar zal het onderzoek voor de telkens onder c en d genoemde vragen nog worden voortgezet.

Dat laatste geldt ook voor de nadere differentiatie die op grond van de probleemstelling in de vragen 4 en 5 is aan te brengen. De vragen naar deze achtergronden zijn tot nu toe alleen voor de totale onderzoeksgroepen en voor de naar soort problematiek onderscheiden twee deelgroepen beantwoord.

Met deze vraagstelling wordt beoogd een bijdrage te leveren aan de discussie over enkele knelpunten in het algemeen maatschappelijk werk en over de achtergronden daarvan. Meer inzicht in opvattingen en oordelen van de meest direct betrokkenen beschouwen wij als een minimumvoorwaarde voor een gerichte discussie over de kwaliteit van de hulpverlening en voor een goede beeldvorming daarover.

Maar ook voor de concrete hulpverleningsinteracties achten wij een dergelijke vraagstelling relevant. Niet dat verschillen in opvatting tussen cliënt en maatschappelijk werker te vermijden zouden zijn. Maar wel is het van belang — zo hebben wij gesteld — dat onnodige en niet of niet tijdig onderkende verschillen zo vroeg mogelijk onderkend worden en bespreekbaar worden gemaakt. Mede omdat een goede hulpverleningsrelatie gezien wordt als een belangrijk instrument voor hulpverlening is het van belang knelpunten in deze op te sporen.

7.2.3 Specificatie van de bestudeerde verschijnselen

De in de vraagstelling genoemde te bestuderen verschijnselen zijn in dit onderzoek als volgt nader afgebakend.

De termen 'hulpvraag' en 'verleende hulp' hebben voor cliënten en maatschappelijk werkers een onderscheiden inhoud. Met *hulpvraag* wordt bedoeld: 1. voor de cliënt: de opvattingen van de cliënt over zijn door de maatschappelijk werker te beantwoorden vraag en/of zijn door deze te behandelen probleem, alsmede over de volgens hem daarvoor benodigde hulp; 2. voor de maatschappelijk werker: het door de maatschappelijk werker verkregen beeld over de door de cliënt voorgelegde vraag en/of het door deze ingebrachte probleem, alsmede de opvattingen van de maatschappelijk werker over de daarvoor benodigde hulp. Deze hulpvraag is gedifferentieerd naar de hulpvraag als geheel (hoofdvariabele) en naar onderscheiden deelaspecten (deelvariabelen), te weten:

1. het te behandelen probleem;
2. de oorzaak van het probleem;
3. het beoogde cliëntsysteem;
4. de beoogde hulp naar inhoud;
5. de beoogde hulp naar vorm;
6. het te bereiken resultaat.

Onder *verleende hulp* is in deze studie verstaan: 1. voor de cliënt: al datgene waaraan volgens de cliënt in de interactie — in functie van de aanpak van het ingebrachte probleem — aandacht is besteed, de wijze waarop dat is gebeurd en de daarmee bereikte resultaten; 2. voor de maatschappelijk werker: al datgene waaraan volgens de maatschappelijk werker in de interactie — in functie van de aanpak van het ingebrachte probleem — aandacht is besteed, de wijze waarop dat is gebeurd en de daarmee bereikte resultaten. Ook hier is sprake van de verleende hulp als geheel (hoofdvariabele) en daaraan te onderscheiden deelaspecten (deelvariabelen), te weten:

1. het behandelde probleem;
2. de aanpak van de oorzaak;
3. het betrokken cliëntsysteem;
4. de verleende hulp naar inhoud;
5. de verleende hulp naar vorm;
6. de verwijzing;
7. de wijze van beëindiging;
8. het bereikte resultaat;
9. het aandeel van betrokkenen.

Overeenkomsten en verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp tussen de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers zijn steeds benoemd in termen van *verschillen in opvatting(en)*. Op analoge wijze is er

sprake van *verschillen in oordelen*. Perceptie van overeenkomsten en verschillen in opvatting zijn steeds aangeduid met *perceptie van verschillen* (in opvatting) of met *gepercipieerde verschillen* (in opvatting). De mate waarin deze laatste zich voordoen is in deze rapportage grotendeels beperkt tot de *sterkte van gepercipieerde verschillen*. Gaat het om de mate waarin men van mening is dat met de verleende hulp tegemoet gekomen is aan de hulpvraag zoals men die na afloop van de hulpverlening nog hanteert, dan is dit gesteld in termen van de *sterkte van de oordelen*.

7.3 PROBLEEMSTELLINGEN

7.3.1 Het zoeken van een theoretisch referentiekader

Met betrekking tot de hoofdvragen 4 en 5 van de vraagstelling zijn probleemstellingen geformuleerd die richting hebben gegeven aan het zoeken van relevante achtergronden van de perceptie van verschillen en van de sterkte van de oordelen.

Omdat dit geen eenvoudige zaak is geweest, is in hoofdstuk 2 op vrij uitvoerige wijze verantwoord welke stappen daarbij achtereenvolgens zijn gezet. Evenals dat bij de vraagstelling het geval is, hebben wij bij de weergave van dat zoekproces ook bewust informatie verschaft over uitkomsten van studies die zijn verschenen nadat onze probleemstelling al geformuleerd was.

Wij hebben moeten concluderen dat er voor onze vraagstelling geen uitgewerkte (deel-)theorieën voorhanden waren. Uit eerder onderzoek volgden slechts aanwijzingen voor een veelvoud van variabelen die hooguit op hun bivariate samenhang met de te verklaren verschijnselen waren onderzocht. Bovendien kregen wij nog de minste aanwijzingen voor theorie-aanzetten voor dat gedeelte van de vraagstelling dat in ons onderzoeksproject de meeste nadruk krijgt, i.e. de perceptie van verschillen in opvatting.

Op basis van deze ervaringen is besloten het onderzoek naar achtergronden het karakter te geven van een gerichte voortgezette exploratie. Beoogd werd daarmee enig onderzoek uit Amerika en Engeland zoveel mogelijk te repliceren voor het Nederlandse algemeen maatschappelijk werk en op dat onderzoek voort te bouwen. Dit in de hoop daardoor meer aanwijzingen te krijgen voor enige theorievorming en voor gerichte vervolgstudies in de toekomst.

Vanuit voorlopige probleemstellingen is in het najaar van 1976 een vooronderzoek gehouden. De ervaringen daarmee waren van dien aard dat wij gedwongen waren drastisch het mes te zetten in de opzet tot dan toe.

Dit heeft geleid tot het conceptualiseren van twee definitieve probleemstellingen voor onderzoek, resulterend in een twee-à-drietal modellen. De probleemstelling voor de groep cliënten is dezelfde als die voor de groep maatschappelijk

werkers. Die modellen zijn de uitdrukking van de veronderstelde onderlinge wisselwerking tussen een beperkt aantal variabelen in hun verwachte invloed op de variatie in perceptie van verschillen en op de variatie in de sterkte van de oordelen. Op dit geselecteerde beperkt aantal variabelen gaan wij nu nader in.

7.3.2 Probleemstelling voor perceptie van verschillen in opvatting

Voor de perceptie van verschillen zijn voor de hulpvraag en voor de verleende hulp afzonderlijke modellen opgesteld. Maar het verschil bestaat slechts hierin dat bij de verleende hulp de variabele 'aantal hulpverleningscontacten' wel is opgenomen doch — vanzelfsprekend — bij de hulpvraag niet. Vandaar dat wij zojuist spraken over twee à drie modellen.

Voor de hier bedoelde modellen verwijzen wij naar figuur 1 in hoofdstuk 2.

Omdat niet alle mogelijke samenhangen tussen de betrokken variabelen theoretisch gefundeerd konden worden, is er sprake van onvolledige modellen.

Verwacht werd dat de werking van de opgestelde modellen en de invloed van de daarin opgenomen variabelen duidelijker naar voren zal komen in die situaties waarin er sprake is van alleen relationele problemen dan wanneer er alleen hulp wordt ingeroepen bij niet-relationele problemen. Bovendien is in deze eerste probleemstelling de verwachting opgenomen dat waargenomen overeenkomsten en verschillen in opvatting over de hulpvraag beter verklaard zullen worden dan die over de verleende hulp.

De modellen zijn gebaseerd op de verwachte directe en indirecte invloeden van de nu volgende vijf of zes variabelen.

1. *Gelijkheid* qua maatschappelijke positie en opvattingen van de cliënt en de maatschappelijk werker die samen een hulpverleningspaar vormen. In feite gaat het hier om een subgroep van drie te onderscheiden doch naar verwachting onderling samenhangende variabelen.
 - a. *Objectieve gelijkheid*: enerzijds de mate waarin de cliënt en de maatschappelijk werker (volgens de onderzoeker) een gelijke maatschappelijke positie innemen, gelet op het feit dat beiden deel uitmaken van een aantal sociale categorieën waarmee hun positie in een aantal opzichten kan worden bepaald (*structurele component*); anderzijds de mate waarin de cliënt en de maatschappelijk werker er in een aantal opzichten gelijke opvattingen en houdingen op nahouden, die naar verwachting zullen samenhangen met de ingenomen maatschappelijke positie (*culturele component*). Dit is de enige variabele uit de tot nu toe gerapporteerde probleemstelling die betrekking heeft op het hulpverleningspaar. De overige variabelen hebben afzonderlijk betrekking op de cliënt en de maatschappelijk werker en zijn ook afzonderlijk vastgesteld.
 - b. *Subjectieve gelijkheid*: de mate waarin de één de ander als gelijk aan

zichzelf heeft ervaren uit een oogpunt van, met name, het deel uitmaken van een aantal bij objectieve gelijkheid aan de orde gestelde sociale categorieën.

Wij hebben deze variabele ook wel beschouwd als uitdrukking van de ervaren sociale afstand.

- c. *Stimulerende gelijkheid*: de mate waarin de cliënt respectievelijk maatschappelijk werker achteraf van de subjectieve gelijkheid stelt dat deze bevorderlijk is geweest voor het verloop van de hulpverlening.

2. *Probleemtypering*:

- a. bij cliënten: de karakterisering door de cliënt van de problematiek waarmee hij zich meldde, naar: haar meer of minder persoonlijke en/of relationele karakter, de mate waarin die problematiek volgens hem duidelijk, enkelvoudig en oplosbaar was en door hem als ernstig werd ervaren;
- b. bij maatschappelijk werkers: de karakterisering door de maatschappelijk werker van de problematiek waarmee de cliënt zich meldde, naar: haar meer of minder persoonlijke en/of relationele karakter, de mate waarin die problematiek volgens de maatschappelijk werker duidelijk, enkelvoudig en oplosbaar was en de mate waarin de cliënt volgens hem de problematiek als ernstig ervoer.

In beide gevallen gaat het dus om een vijftal subvariabelen.

3. *Hulpverlening*:

- a. bij cliënten: de mate van reeds aanwezige ervaring van de cliënt met het invoeren van hulp bij instantie(s) voor maatschappelijk werk;
- b. bij maatschappelijk werkers: de mate van reeds aanwezige ervaring met het verlenen van hulp als maatschappelijk werker.

4. *Aantal hulpverleningscontacten*: het aantal contacten dat er vanaf het begin tot en met het einde van de hulpverlening tussen cliënt en maatschappelijk werker in functie van de aanpak van het probleem is geweest.

7.3.3 Probleemstelling voor verschillen in oordelen

Voor de — beperkte — probleemstelling voor relevante achtergronden van oordelen hebben wij een model ontwikkeld dat in hoofdstuk 2 in figuur 2 staat afgebeeld. Ook in dit geval is er sprake van een onvolledig model in die zin dat niet alle mogelijke pijlen op theoretische gronden beargumenteerd konden worden.

Over de mogelijke verschillen in betekenis van de in deze probleemstelling opgenomen variabelen en hun onderlinge samenhangen naargelang er sprake is van situaties met alleen relationele dan wel alleen niet-relationele problematiek, is in de probleemstelling geen verwachting uitgesproken. In verband met de beperktheid van de vraagstelling is benadrukt dat een oordeel over de afstemming

van de verleende hulp op de hulpvraag niet zonder meer uitgelegd mag worden als een uitspraak over een goede of slechte hulpverlening, tevredenheid of ontevredenheid over hulpverlening, effectvolle of niet effectvolle hulp noch als een uitspraak over de hulpvaardigheid van de hulpverlener.

Het verklaringsmodel is gebaseerd op de verwachte directe en indirecte invloeden van de volgende vier variabelen.

1. *Perceptie van verschillen in opvattingen.* Voorzover deze hiervoor al omschreven variabele betrekking heeft op de hulpvraag is in deze tweede deelstudie uitgegaan van de opvattingen die de respondent na afloop van de hulpverlening nog over de hulpvraag hanteert.
2. *Type persoon van de maatschappelijk werker:*
 - a. bij cliënten: de meer of minder positieve indruk die de cliënt bij de eerste contactlegging kreeg over de persoon van de maatschappelijk werker;
 - b. bij maatschappelijk werkers: de meer of minder positieve indruk van de maatschappelijk werker over hoe hij bij de eerste contactlegging bij de cliënt als persoon is overgekomen.

Wij hebben deze variabele ook wel opgevat als de uitdrukking van de ervaren persoonlijke afstand van de cliënt ten opzichte van de maatschappelijk werker.
3. *Optreden van de maatschappelijk werker:*
 - a. bij cliënten: de mate waarin het handelen en de houding van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening bij de cliënt zijn overgekomen als uiting van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener;
 - b. bij maatschappelijk werkers: de indruk van de maatschappelijk werker over de mate waarin zijn handelen en houding tijdens de hulpverlening bij de cliënt zijn overgekomen als uiting van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener. Het gaat hierbij om het rolgedrag van de hulpverlener ter behartiging van de sociaal-emotionele aspecten van de interactie met de cliënt. Vandaar dat wij in dit verband ook wel hebben gesproken over 'social leadership' en de rol of het optreden als 'social leader', termen die wij liever niet vertalen.
4. *Algemene tevredenheid:* de mate waarin de cliënt respectievelijk maatschappelijk werker voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn leefsituatie.

7.3.4 Koppeling van beide deelstudies

Wij zijn in hoofdstuk 2 tot slot ingegaan op de voor de hand liggende vraag naar de mogelijkheid de probleemstellingen van de zojuist besproken twee deelstudies in elkaar te schuiven. Onze conclusie was dat er theoretisch nog onvoldoende eenduidige aanwijzingen waren om een dergelijke koppeling tot stand te kunnen brengen.

Wij hebben echter inmiddels gezien dat de empirische bevindingen uit de beide deelstudies voor ons aanleiding waren om toch tot de constructie van één gemeenschappelijk model over te gaan

7.4 DE ONDERZOEKSOPZET EN DE REALISERING DAARVAN

7.4.1 De beoogde onderzoeksgroepen en de benadering ervan

In hoofdstuk 3 is vermeld dat wij niet een zodanige samenstelling van de onderzoeksgroepen hebben kunnen beogen, dat de resultaten uit dit onderzoek generalisaties zouden toelaten. Niet voor 'de' hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk, niet voor 'de' cliënten en evenmin voor 'de' hulpverlening door de in het onderzoek betrokken maatschappelijk werkers.

Het onderzoek heeft namelijk betrekking op hulpverleningsgevallen die recent — dat wil zeggen op het moment van interview niet langer dan zes maanden geleden — beëindigd zijn, waarbij minstens twee hulpverleningsgesprekken zijn gevoerd en waarvan de duur zes maanden of minder is.

Iedere maatschappelijk werker is gevraagd om zes van deze ex-clients te verzoeken mee te werken aan het onderzoek. Daarbij ging het om drie gevallen waarin de hulpverlening tweezijdig en drie gevallen waarin deze eenzijdig werd beëindigd.

In verband met de zorg voor een zo optimaal mogelijke spreiding van de te bestuderen verschijnselen is middels vooronderzoek via de maatschappelijk werker over in principe zes ex-clients informatie verkregen over de beoordeling van de hulpverlening, het beroepsniveau van de client, de soort problematiek, de mate van hulpverlening, de mate van objectieve gelijkheid, de duur van de hulpverlening en het aantal gevoerde hulpverleningsgesprekken. Uiteindelijk werd per maatschappelijk werker één client geselecteerd.

Wij hebben vooral om strategische redenen gekozen voor beëindigde hulpverleningsgevallen. Maar met name voor het achterhalen van opvattingen over de hulpvraag brengt dit risico's mee van onvolledige en/of vertekende informatie. Hoewel deze risico's nooit volledig zijn te ondervangen hebben wij deze zoveel mogelijk proberen te beperken door voorwaarden te stellen aan de looptijd en de duur van de gevallen, door de inleiding van de vragenlijst en door instructies aan de interviewers. Wij komen in paragraaf 8.6 terug op deze kwestie.

Het onderzoeksmateriaal is verkregen via mondelinge interviews naar aanleiding van voor de client en maatschappelijk werker in principe identieke vragenlijsten. Teneinde informatie-uitwisseling te voorkomen is een client in principe steeds door een andere interviewer ondervraagd dan degene die het gesprek voert met de 'bijbehorende' maatschappelijk werker.

7.4.2 Selectie van respondenten

In hoofdstuk 3 is verantwoord dat wij gekozen hebben voor onderzoek in geografisch gespreide gebieden met instellingen van verschillende grootte en uit stedelijke en plattelandsgebieden. Alle instellingen voor algemeen maatschappelijk werk in de provincies Groningen, Overijssel, Zuid-Holland en Limburg alsmede in de stad Utrecht zijn benaderd voor het onderzoek.

Op verschillende wijze en op verschillende niveaus is er tijdig voor de aanvang van het veldwerk informatie verstrekt over het onderzoek tot regionale voorlichtingsbijeenkomsten met potentieel deelnemende maatschappelijk werkers toe. Een en ander neemt niet weg dat van de ongeveer achthonderd — voor het onderzoek van Ter Heine (1979, 1981) en voor dat van ons — benaderde maatschappelijk werkers er 25 procent positief reageert om aan beide projecten mee te doen.

Wanneer wij rekening houden met weigering en uitval in tweede instantie voor beide projecten, dan kan gesteld worden dat realistisch gesproken 178 maatschappelijk werkers toezegden mee te doen aan ons project. Vanwege alsnog weigeren en uitval zakt het definitieve aantal respondenten uiteindelijk tot 148. Naar provincie komen ze uit:

Groningen	14	Zuid-Holland	67
Overijssel	33	Limburg	34

Het was niet mogelijk een aselekt getrokken steekproef van maatschappelijk werkers te formeren. Daarmee is nog geen uitspraak gedaan over de mate van representativiteit van deze onderzoeksgroep. Voorzover wij hebben kunnen nagaan verschilt de deelnemende groep niet sterk van de populatie van algemeen maatschappelijk werkers in Nederland.

Een analyse van de ons vooraf door de maatschappelijk werkers verstrekte gegevens over cliënten levert geen aanwijzing op dat maatschappelijk werkers de door ons gegeven mogelijkheid om bepaalde soorten cliënten uit te sluiten voor onderzoek, hebben aangewend om moeizaam of onbevredigend verlopen hulpverleningsgevallen meer dan gemiddeld buiten het onderzoek te houden.

Enkele — wat vreemd uitgedrukte — cijfers kunnen een indruk geven van de resultaten. Gemiddeld genomen zijn door een maatschappelijk werker 0.8 cliënt tevoren uitgesloten en 4.8 cliënten benaderd. Eveneens gemiddeld genomen reageert 1.0 cliënt niet op de uitnodiging en geeft 0.6 cliënt te kennen niet te kunnen of te willen participeren. Van alle benaderde ex-clianten (in totaal 724) reageert 65 procent — of 3.2 cliënt per maatschappelijk werker — positief op het verzoek tot deelname aan het onderzoek. Uit deze groep zijn dus 148 ex-clianten geselecteerd, één per deelnemende maatschappelijk werker.

Wat betreft het streven om via de beschreven procedure ter selectie van

cliënten een optimale verdeling van kenmerken in de onderzoeksgroep te bereiken, het volgende. Situaties waarbij de hulpverlening volgens de maatschappelijk werker eenzijdig werd beëindigd, leverden meer afwijzende of geen reactie op van cliënten dan situaties waarin er sprake was van een tweezijdige beëindiging.

Hiermee hangt samen dat de poging om in het onderzoek evenveel gevallen van geslaagde als niet-geslaagde (althans: in de ogen van de hulpverlener) hulpverlening te betrekking niet helemaal gelukt is (de feitelijke percentages zijn respectievelijk 60 en 40 procent).

Daarnaast valt over de feitelijk bereikte verdelingen op te merken dat cliënten met relationele problemen meer voorkomen dan in de onderzoeksopzet werd beoogd.

7.4.3 Het veldwerk

Bij de uitvoering van het onderzoek hebben wij de beschikking gekregen over kwalitatief goede interviewers, die op een meer dan gebruikelijke manier werden voorbereid op het afnemen van interviews over een vrij gevoelig onderwerp middels een niet eenvoudige vragenlijst. Gestandaardiseerde instructies en handleidingen werden in kleine groepen mondeling doorgenomen terwijl er van vitale onderdelen en mogelijke knelpunten in de vragenlijst een video-opname is gemaakt. Een geënceneerd vraaggesprek werd door de interviewers weergegeven in de vragenlijst, waarna datgene wat door iedereen was opgeschreven werd vergeleken en becommentarieerd.

De uitvoering van het veldwerk is goed verlopen. Ongeveer 85 procent van de vraaggesprekken met cliënten is gehouden in mei 1977, terwijl in juni daarop volgend 90 procent van de interviews met maatschappelijk werkers plaats vond. De interviews vergden bij de cliënten gemiddeld ruim twee uur, bij maatschappelijk werkers een uur en drie kwartier.

Uit de gegevens van de interviewers blijkt dat 70 à 75 procent van de respondenten positief of enthousiast heeft meegewerkt. Een steekproef na afloop van de veldwerkperiode wijst uit dat zowel cliënten als maatschappelijk werkers over het algemeen zeer positief oordelen over het optreden van de interviewers en over het verloop van het vraaggesprek.

Cliënten oordelen positiever over het onderzoek dan maatschappelijk werkers: 87 procent respectievelijk 57 procent is van mening dat met dit onderzoek een goed beeld is verkregen van deze gevallen van hulpverlening.

Maatschappelijk werkers hebben de vragenlijst nogal eens als een keurslijf ervaren en zij geven vaak te kennen vragen te hebben gemist die de inhoud en het procesmatige karakter van de hulpverlening beter tot hun recht laten komen. Moeilijk te beantwoorden vonden zij nogal eens de vragen over hoe zij als persoon en in hun optreden bij de cliënt (zullen) zijn overgekomen.

De ingevulde vragenlijsten zijn aan een zeer uitvoerige controle op volledigheid en consistentie onderworpen. Op basis van de daarmee opgedane ervaringen en verkregen resultaten oordelen wij positief over de kwaliteit van de verkregen informatie.

7.5 VERSCHILLEN IN OPVATTING

7.5.1 Voornaamste resultaten

De opvattingen van de groep cliënten over wat naar haar mening de inhoud was van de hulpvraag en de verleende hulp zijn in paragraaf 4.2 vergeleken met de opvattingen die de groep maatschappelijk werkers er voor zichzelf op na hield.

Het onderzoek is gestart vanuit de algemene veronderstelling dat er tussen opvattingen van cliënten en maatschappelijk werkers verschillen zullen bestaan.

De meer bijzondere veronderstelling was dat er met betrekking tot de hulpvraag meer verschillen zullen optreden dan met betrekking tot de verleende hulp.

De algemene veronderstelling blijkt houdbaar. Wij hebben namelijk bij verschillende aspecten van de hulpvraag en van de verleende hulp duidelijke aanwijzingen gekregen dat cliënten en maatschappelijk werkers daarover lang niet altijd gelijklopende opvattingen hebben.

Maar ook voor de juistheid van de tweede — bijzondere — veronderstelling geeft het onderzoek aanwijzingen. Het is namelijk vooral bij de aanduiding van de hulpvraag dat de cliënten en maatschappelijk werkers verschillende accenten leggen.

De verschillen bij de hulpvraag komen niet zonder meer of in vergelijkbare verhoudingen terug bij de verleende hulp. Soms is er namelijk ook wel een aanwijzing dat de opvattingen van cliënten over de verleende hulp duidelijk dichter liggen bij de kijk van de maatschappelijk werkers op de hulpvraag dan bij die eigen kijk van cliënten op wat de hulpvraag is.

Bij het bovenstaande moeten wij overigens wel het voorbehoud maken dat wij met de tot nu toe uitgevoerde analyses niet kunnen uitmaken in hoeverre de aanvankelijk gedefinieerde behoefte steeds als leidraad voor de hulpverlening is gehanteerd. Naarmate dit minder het geval is, kunnen er zodanige verschuivingen optreden dat de opvattingen over de hulpvraag niet zonder meer met die over de verleende hulp vergeleken mogen worden.

Wij zullen deze belangrijkste resultaten hieronder nader toelichten en illustreren.

7.5.2 Nadere uitwerking en toelichting

In het hiernavolgende worden de opvattingen van de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers telkens per aspect van de hulpverlening vergele-

ken. Daarbij komen de hulpvraag en de verleende hulp steeds tegelijk aan de orde.

Maatschappelijk werkers onderkennen als er sprake is van méér dan één *te behandelen probleem*, gemiddeld meer problemen dan cliënten. Overigens noemen zowel de maatschappelijk werkers als de cliënten in de helft van de gevallen slechts één probleem.

Maatschappelijk werkers definiëren de hulpvraag ook meer dan cliënten in termen van persoonlijke en relationele problematiek en minder in termen van materiële vragen zoals problemen met huisvesting en inkomen.

Bij de verleende hulp nemen deze materiële problemen een geringer aandeel in dan men op basis van de hulpvraag van cliënten zou verwachten.

Opvallend is verder dat maatschappelijk werkers veel minder vaak dan cliënten *de oorzaak van het probleem* alleen aan andere(n) toeschrijven. lijk werkers zoeken de oorzaak van de problemen daarentegen vaker bij de cliënt zelf. Cliënten noemen bovendien in overwegende mate maar één oorzaak van het probleem, maatschappelijk werkers noemen meestal méér dan één oorzaak. Tijdens de hulpverlening neemt deze opvatting van de maatschappelijk werkers, dat de oorzaak van het probleem bij de cliënt zelf ligt, eerder toe dan af. Zowel cliënten als maatschappelijk werkers vinden in drie van de vier gevallen dat er althans gedeeltelijk gewerkt is aan de oorzaak van het probleem.

Wat betreft de opvattingen over *de inhoud van de beoogde en feitelijke hulp* valt uit het onderzoek te concluderen:

— dat aan hulp bij verandering van de omgeving (bijvoorbeeld: de buurt, de straat, sociale voorzieningen, enzovoorts) volgens zowel maatschappelijk werkers als cliënten geen behoefte bestond en dat deze hulp ook niet is verleend;
— dat maatschappelijk werkers bij de aanduiding van de verleende hulp meer de nadruk leggen op verandering in de cliënt zelf of op verandering in relatie(s) van de cliënt met ander(en); cliënten daarentegen tonen meer behoefte aan bemiddeling of verandering van anderen.

Ook in de opvattingen over *de vorm van de te verlenen en verleende hulp* komen verschillen aan het licht. Cliënten beogen vooral dat maatschappelijk werkers zich zullen inzetten voor de oplossing van het probleem en daarbij raad en advies geven, terwijl maatschappelijk werkers veel meer de nadruk leggen op het duidelijk maken wat er aan de hand is en wat er wel en niet te doen is aan het probleem. Men zou kunnen zeggen dat cliënten de maatschappelijk werkers zien als de deskundige die weet hoe hun probleem aangepakt moet worden en in actie komt voor een oplossing, terwijl maatschappelijk werkers zichzelf veeleer zien als degene die inzicht kan geven in wat er aan de hand is en hoogstens aanwijzingen geeft voor een oplossing.

Na het voorafgaande ligt het voor de hand, dat cliënten vooral mikken op het oplossen of wegnemen van het probleem als *resultaat van de (verleende) hulp*. De helft van de maatschappelijk werkers ziet dit ook als enige of als belangrijkste te bereiken resultaat. Duidelijk méér maatschappelijk werkers dan cliënten mikken alleen of primair op 'het beter kunnen leven met het probleem'. Dat verschil in kijk komt ook naar voren in de aanduiding door maatschappelijk werkers en cliënten van het bereikte resultaat.

Ongeveer 40 procent van de cliënten is van mening dat het probleem is opgelost tegenover ongeveer 25 procent van de maatschappelijk werkers, ongeveer 45 procent van de cliënten geeft aan dat men beter met het probleem kan leven, terwijl ongeveer 55 procent van de maatschappelijk werkers dit als bereikt resultaat aanmerkt. Cliënten en maatschappelijk werkers geven, tenslotte, aan dat in respectievelijk 70 procent en 50 procent van de gevallen het minstens 'heel wat beter' gaat met het probleem (door wat dan ook) sinds de start van de hulpverlening.

Het blijkt duidelijk dat maatschappelijk werkers voorzichtiger zijn in hun oordeel dan cliënten.

Cliënten benadrukken aanmerkelijk meer dat het bereikte resultaat vooral te danken is aan de maatschappelijk werker, terwijl de maatschappelijk werkers duidelijk vaker wijzen op de samenwerking tussen beiden.

De *beeindiging* van de hulp vond volgens beide groepen in de helft van alle gevallen in overleg plaats.

Opvallend is dat de maatschappelijk werkers bij het invullen van een vragenlijst vooraf ter selectie van cliënten, van dezelfde hulpverleningssituaties aangeven dat 66 procent ervan tweezijdig is beëindigd. Met andere woorden: maatschappelijk werkers benadrukken in de interviewsituatie meer de eenzijdigheid van de beëindiging.

In de gevallen waarin de hulpverlening niet in overleg is beëindigd is het initiatief meer uitgegaan van de cliënt dan van de maatschappelijk werker. Maar het valt wel op dat maatschappelijk werkers dit vaker melden dan cliënten.

De beëindiging vond in 45 procent (maatschappelijk werkers) tot 60 procent (cliënten) van alle gevallen plaats omdat er geen verdere hulp meer nodig wordt geacht of omdat men daarvoor is doorverwezen.

Wij mogen aannemen dat er – zowel volgens cliënten als maatschappelijk werkers – in ongeveer een derde van de hulpverleningssituaties in onze onderzoeksgroep sprake is van een onbevredigende beëindiging. Als belangrijkste redenen worden daarbij genoemd dat er weinig aan het probleem is te doen en/of dat er sprake is van onbegrip of tegengestelde verwachtingen.

Een eventuele (door-)*verwijzing* in de gevallen waarin of voorzover er aan het probleem is gewerkt, heeft volgens de cliënten in één op de drie gevallen plaatsgevonden, volgens maatschappelijk werkers gemiddeld één op twee.

Opvallend is dat het onderzoeksmateriaal laat zien dat in de gevallen waarin door de maatschappelijk werker niet of ten dele niet wordt geholpen, maatschappelijk werkers relatief weinig tot een verwijzing adviseren, terwijl de cliënten dat meestal wel nodig vinden. Men zou immers verwachten dat in die gevallen waarin de cliënt niet of ten dele niet wordt geholpen maatschappelijk werkers als regel de cliënt eerder adviseren zijn heil elders te zoeken dan in het geval de cliënt wel kan worden geholpen door het algemeen maatschappelijk werk.

Cliënten en maatschappelijk werkers verschillen niet waar het gaat om de aanduiding van het al dan niet opvolgen en de effecten van het verwijzadvies. In gemiddeld ruim vier van de vijf gevallen heeft de cliënt het verwijzadvies opgevolgd en in die gevallen zijn gemiddeld twee van de drie cliënten daarmee verder geholpen.

7.6 WAARGENOMEN VERSCHILLEN IN OPVATTING

Iedere respondent is steeds de vraag voorgelegd of de door hem vermelde opvattingen afwaken van die van de ander en — zo ja — waaruit die verschillen dan bestonden. Wij vermelden de belangrijkste conclusies uit wat in paragraaf 4.3 aan resultaten is beschreven.

Uit het onderzoek blijkt dat 90 à 95 procent van de cliënten en van de maatschappelijk werkers zich een idee heeft gevormd over de kijk van de ander op de hulpvraag en de verleende hulp.

Een andere belangrijke conclusie is wel dat het grootste gedeelte van met name de cliënten maar ook van de maatschappelijk werkers geen aanmerkelijke verschillen in opvatting heeft waargenomen. Perceptie van overeenkomsten is dus het overheersende beeld in beide onderzoeksgroepen. Deze conclusie geldt in zeer sterke mate voor de opvattingen over de deelaspecten, met name die welke een specificatie van de verleende hulp inhouden.

Als er verschillen worden gepercipieerd dan betreft het vooral de hulpvraag als geheel (cliënten 24 procent, maatschappelijk werkers 41 procent), de deelaspecten van de hulpvraag (respectievelijk 13-20 procent en 13-39 procent) en de verleende hulp als geheel (respectievelijk 28 procent en 40 procent). Gemiddeld genomen hebben twee op elke drie cliënten en één op elke twee maatschappelijk werkers geen of nauwelijks verschillen waargenomen bij zowel de hulpvraag als de verleende hulp. De verhoudingscijfers voor het andere extreem — bij zowel hulpvraag als verleende hulp als hoofdvariabelen worden verschillen waargenomen — zijn voor cliënten één op tien en voor maatschappelijk werkers twee op tien.

Uit het bovenstaande kan worden afgeleid dat maatschappelijk werkers meer verschillen hebben waargenomen dan cliënten.

Bovendien is gebleken dat maatschappelijk werkers bij de onderscheiden deelaspecten meer differentiëren dan cliënten, vooral bij de hulpvraag.

De verwachting dat er meer verschillen worden waargenomen in opvattingen over de hulpvraag dan in die over de verleende hulp wordt door het onderzoek bevestigd

Uit de al vermelde uitkomsten kan ook worden geconcludeerd dat er bij de hoofdvariabelen van de hulpvraag en verleende hulp duidelijk meer verschillen zijn waargenomen dan bij het geheel van de deelvariabelen. Uitgaande van die deelvariabelen zou men die grotere mate van gepercipieerde verschillen bij de hoofdvariabelen niet direct verwachten. Het onderzoek levert aanwijzingen op dat de deelaspecten ten aanzien waarvan de meeste verschillen worden waargenomen — te weten de inhoud en vorm van de hulp — relatief de meeste invloed doen gelden op de balans die respondenten opmaken bij opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp als geheel.

De *mate van gepercipieerde verschillen* in opvattingen is uiteengelegd in de *sterkte* en de *omvang* ervan. De 'sterkte' slaat op de overeenkomst danwel de mate van verschil in opvatting die de één bij de ander heeft waargenomen. Deze is vastgesteld voor de hoofdvariabelen en voor elke deelvariabele.

De 'omvang' is te beschouwen als een door de onderzoeker geconstrueerde hoofdvariabele. Daarbij gaat het om de verhouding tussen het op het totaal van deelvariabelen feitelijk waargenomen aantal verschillen enerzijds en het in principe mogelijke aantal verschillen anderzijds.

Uit het onderzoek is gebleken dat de samenhang tussen de 'sterkte' en de 'omvang' van de perceptie van verschillen in beide onderzoeksgroepen 'sterk' genoemd kan worden als ze betrekking heeft op de hulpvraag en 'matig' als het gaat over de verleende hulp. Uit de verdere analyses blijkt dat het hanteren van het onderscheid tussen deze twee varianten dikwijls niet tot andere inzichten leidt. Vandaar dat besloten is als regel 'sterkte' te kiezen en wel omdat de daarvoor benodigde informatie meer direct aan de respondent zelf is ontleend.

Tenslotte is aandacht besteed aan de vraag of aanvankelijk bestaande verschillen in opvatting over de hulpvraag en over deelaspecten daarvan na verloop van tijd zijn verdwenen, zijn blijven bestaan of verergerd. In ongeveer 60 procent van die gevallen, waarin er sprake was van waargenomen verschillen, blijkt dat deze andere kijk op de hulpvraag is blijven bestaan.

Bij cliënten geldt dit naar verhouding veel voor verschillen in opvatting over de te bereiken resultaten, bij maatschappelijk werkers voor opvattingen over de oorzaak van het probleem. Laatstgenoemden geven vaker aan dat de verschillen in sterke mate zijn blijven bestaan.

7.7 VERSCHILLEN IN OORDELEN

De algemene vraag waarmee het oordeel over de verleende hulp is vastgesteld

luit in dit onderzoek steeds is de respondent op het moment van het vraaggesprek van oordeel dat de hulp die is verleend al met al voldoende was of niet voor datgene wat hij nu nog aanmerkt als hulpvraag?

Deze beoordelvingsvraag is achtereenvolgens na telkens de inhoudelijke typing van elk deelaspect van de verleende hulp gesteld en tenslotte is verzocht de vraag te beantwoorden voor de verleende hulp als geheel. Voor het antwoord kon de respondent kiezen uit zeven categorieën, variërend van 'zeer voldoende' tot 'zeer onvoldoende'.

Het aantal aspecten waarop de beoordelvingsvraag betrekking heeft varieert afhankelijk van het feit of de respondent te kennen geeft dat er met de verleende hulp 'helemaal', 'helemaal niet' of 'gedeeltelijk wel en gedeeltelijk niet' ingegaan is op de hulpvraag.¹ Iedere respondent is dus onder te brengen in één van deze drie categorieën. De percentages voor cliënten en maatschappelijk werkers zijn respectievelijk helemaal 78 procent en 88 procent, helemaal niet 10 procent en 0 procent, deels wel/niet 12 procent en 12 procent.

Als hulpvraag wordt in dit gedeelte van de studie aangehouden datgene wat men op het moment van het interview daartoe (nog) rekent.

Ter inleiding op de weergave van de uitkomsten vermelden wij tenslotte dat ook bij de mate van positieve beoordeling een onderscheid is gemaakt tussen 'sterkte' en 'omvang'. Er blijkt een zeer sterke samenhang tussen beide te bestaan. Gekozen is ook nu voor de variant 'sterkte'.

In paragraaf 4.4 is gebleken dat bij de verleende hulp als geheel gemiddeld genomen bijna drie van elke vier respondenten een positief oordeel geven, bij de deelaspecten is deze verhouding in de meeste gevallen ongeveer vier op vijf. Deze verhoudingscijfers liggen hoger dan wij op grond van literatuuronderzoek en in verband met de gegeven richtlijnen bij de selectie van cliënten hebben verwacht.

Hoewel de verschillen in de oordelen van de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers over het algemeen niet groot zijn, zijn er toch enkele die er uitspringen. Zo laten cliënten zich positiever uit over de aanpak van de oorzaak en de wijze van beëindiging, terwijl dat bij maatschappelijk werkers voor de verwijzing geldt.

Ook blijken cliënten meer extreem te oordelen (met name 'zeer voldoende') dan maatschappelijk werkers.

Tenslotte differentiëren de cliënten als groep bij het geven van hun oordeel ook minder tussen de onderscheiden deelaspecten. Met uitzondering van 'clientsysteem', 'aanpak oorzaak' en 'verwijzing' blijkt er bij cliënten over het algemeen sprake van een sterke samenhang in oordelen over deelaspecten.

Dit brengt ons op verschillen tussen de oordelen over de verschillende deelaspecten. Zowel cliënten als maatschappelijk werkers zijn het meest positief over het betrokken clientsysteem en het minst positief in hun oordeel over de wijze van

beëindiging en het bereikte resultaat. Bij beide groepen is er sprake van een sterke samenhang tussen het oordeel over het bereikte resultaat en dat over de wijze van beëindiging. Dit zou er op kunnen wijzen dat er relatief veel ontevredenheid bestaat over de initiatiefname tot en de argumentatie voor beëindiging.

De uitkomsten van het onderzoek doen vermoeden dat het totale oordeel over de verleende hulp vooral afhankelijk is van de oordelen over de aspecten 'beëindiging' en 'bereikt resultaat'. Met name dat laatste mag geen verbazing wekken.

Al met al aanwijzingen voor het relatief grote belang dat er aandacht wordt besteed aan een goede afronding van de hulpverlening.

Respondenten die te kennen geven dat er gedeeltelijk wel en gedeeltelijk niet aan de hulpvraag is gewerkt — ruim 10 procent van het totaal — oordelen duidelijk negatiever dan de overige respondenten. Dit geldt voor beide groepen en voor beide gedeelten van de hulpvraag doch in het bijzonder voor cliënten en voor het oordeel over dat gedeelte waaraan niet is gewerkt.

Tenslotte is gebleken dat maatschappelijk werkers over het geheel van deelaspecten (het gaat hier dus om de omvang van positieve oordelen) vaker in overwegende mate een 'voldoende' toekennen dan cliënten. Hier is het dus de groep cliënten die meer differentieert tussen 'voldoende' en 'onvoldoende'.

Per saldo levert dit het volgende beeld op: over alle deelaspecten bezien geven maatschappelijk werkers vaker in overwegende mate een positief oordeel, maar zij maken per deelvariabele minder gebruik van de kwalificatie 'zeer voldoende' (en: 'zeer onvoldoende') dan cliënten.

7.8 NIET RELEVANT GEBLEKEN ACHTERGRONDEN

7.8.1 Inleiding

Gebleken is dat slechts een gedeelte van de in de beide probleemstellingen opgenomen variabelen een bijdrage levert aan de verklaring van de variantie in de perceptie van verschillen en in die van de oordelen. Uiteraard behoort ook het resultaat dat sommige variabelen — in afwijking van de probleemstelling — geen noemenswaardige bijdrage leveren aan de verklaring, tot de uitkomsten van het onderzoek.

Alvorens daarop in te gaan, resumeren wij nog even de in dit onderzoek gevolgde werkwijze. Om de directe en indirecte invloeden die uitgaan van de onafhankelijke variabelen op de spreiding die zich voordoet in de afhankelijke variabele te kunnen vaststellen, is gebruik gemaakt van pad-analyse en wel als middel tot exploratie.

De pad-analyse verschaft inzicht in de feitelijk voorkomende aard en mate van samenhang. De veronderstelde samenhangen zijn afgebeeld in de modellen zoals

die in de probleemstelling zijn ontwikkeld. De modellen zijn om reden van rekentechnische aard volledig gemaakt.

De gevolgde pad-analyse maakt het ook mogelijk na te gaan in hoeverre spreiding in de afhankelijke variabelen — zonder noemenswaardig verlies aan informatie — door een beperkter model in dezelfde mate kan worden verklaard.

Het onderzoek heeft uitgewezen dat de volledige modellen gereduceerd kunnen worden, waaruit valt af te leiden dat een aantal achtergronden niet de daaraan in de probleemstelling toegekende rol vervullen. Gemakshalve blijven wij deze nog aanduiden als 'achtergronden'.

7.8.2 Voor gepercipieerde verschillen in opvattingen niet relevant gebleken achtergronden

Als één van de meest opvallende resultaten uit het onderzoek kan worden beschouwd dat — zoals in paragraaf 5.2 is gebleken — *objectieve gelijkheid* geen variabele van betekenis is. Wij brengen hierbij allereerst in herinnering dat in de probleemstelling aan deze variabele een culturele en een structurele component is onderscheiden.

Het is niet gelukt voor de eerstgenoemde component een betrouwbare variabele te construeren. Dat betekent dat het onderzoeksmateriaal geen variabele oplevert die verschillen in opvattingen en houdingen tussen cliënt en maatschappelijk werker — over de karakterisering en oplossing van problemen, als die waarmee de cliënt is gekomen — tot uitdrukking brengt.

Evenmin is het gelukt een meer algemene variant van culturele verschillen — te weten: verschillen tussen cliënt en maatschappelijk werker wat betreft de mate van vervreemding — als variabele te construeren.

Het is ons daarom vooral te doen om de hierboven vermelde conclusie die betrekking heeft op de structurele component. Op grond van een geconstrueerde totaalindex is er in 45 procent en 20 procent van de gevallen sprake van respectievelijk objectieve gelijkheid en ongelijkheid terwijl de tussencategorie 35 procent omvat.

Geheel tegen de verwachting in blijkt dat gelijkheid en ongelijkheid tussen cliënt en maatschappelijk werker wat betreft leeftijd, burgerlijke staat, sociaal milieu en politieke en godsdienstige overtuiging, op geen enkele wijze samenhangt met de door de cliënten en maatschappelijk werkers waargenomen verschillen en overeenkomsten in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp.

Uit het onderzoek komt in dit verband verder naar voren dat de hier bedoelde objectieve overeenkomsten en verschillen in maatschappelijke positie door de betrokken cliënten en maatschappelijk werkers nauwelijks als zodanig zijn ervaren. In termen van ons onderzoek wil dit dus zeggen dat er geen sprake is van een samenhang van betekenis tussen objectieve gelijkheid en subjectieve gelijkheid. Eveneens een opvallende uitkomst waarop wij in hoofdstuk 8 terug komen.

De mate van door cliënten of maatschappelijk werkers gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp is evenmin afhankelijk van *hulpverlening*, *soort problematiek* en *aantal hulpverleningscontacten*. Dat wil dus onder meer zeggen dat de kans op het waarnemen van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp niet toeneemt naarmate de problematiek meer relationeel van aard is, naarmate cliënt en hulpverlener minder ervaring hebben met hulpverlening en naarmate er minder hulpverleningscontacten zijn geweest

Omdat de betekenis van deze uitkomsten in paragraaf 8.5 zal worden behandeld, volstaan wij nu met een meer inhoudelijke typering van deze variabelen in dit onderzoek

Hulpverlening heeft in dit onderzoek bij maatschappelijk werkers betrekking op het aantal jaren dat men uitvoerend werkzaam is in het algemeen maatschappelijk werk. Het aandeel van de groep die meer en de groep die minder dan drie jaar als zodanig werkzaam is geweest, is in de onderzochte groep gelijk. Ruim 90 procent van de deelnemende maatschappelijk werkers heeft de huidige instelling als eerste werkkring na de beroepsopleiding.

Bij cliënten heeft hulpverlening betrekking op de directe of indirecte bemoeienis met een instantie voor maatschappelijk werk voorafgaand aan de hulpverlening waarnaar in deze studie een onderzoek is ingesteld. In de onderzoeksgroep heeft een derde van de cliënten direct contact en de helft direct noch indirect contact gehad met een of andere instantie voor maatschappelijk werk.

Van de in de probleemstelling opgenomen variabele 'probleemtypering' blijken drie van de vijf daaraan onderscheiden dimensies bruikbaar² te zijn: de soort problematiek, de enkelvoudigheid ervan en de mate van ervaren ernst van de problematiek. Deze deelvariabelen vertonen in de onderzoeksgroepen weinig onderlinge samenhang.

In de pad-analyses is gewerkt met 'soort problematiek', dit is het meer of minder relationele en/of persoonlijke karakter van de problematiek, vooral opgevat als minder respectievelijk meer gemakkelijk te onderkennen en te hantieren. Daarbij is een vijfdeling gehanteerd op basis van een hoofdingeling naar materiele (inkomen, huisvesting), niet-materiele (onder meer arbeid, opleiding, gezondheid) en relationele problemen (huwelijks-, gezins- en persoonlijke problematiek, overige relatie-problematiek).

Ongeveer 60 procent van de cliënten en maatschappelijk werkers typeert de problematiek als minstens relationeel. Cliënten geven in 20 procent en maatschappelijk werkers in 8 procent van de gevallen aan dat er alléén sprake is van materiele problemen.

Met 'aantal hulpverleningscontacten' wordt in deze studie bedoeld het aantal

hulpverleningsgesprekken — van elk minstens een half uur — dat in het kader van de totale problematiek is gevoerd. In bijna 50 procent van de onderzochte gevallen is er sprake van vijf of minder contacten, in ruim de helft van zes of meer (ongeveer een derde: tien of meer).

Uit de analyses komt vervolgens naar voren dat onze verwachting, dat van de hier besproken drie onafhankelijke variabelen een 'ondersteunende' werking zal uitgaan op de invloed die stimulerende gelijkheid heeft op de mate van gepercipieerde verschillen, niet wordt bevestigd. Het blijkt namelijk dat subjectieve gelijkheid de enige relevante achterliggende variabele is voor stimulerende gelijkheid. Deze laatste variabele speelt dus tegen onze verwachting in een relatief onafhankelijke rol.

Tenslotte merken wij op dat het aantal hulpverleningscontacten in onze onderzoeksgroepen slechts een te verwaarlozen samenhang vertoont met de soort problematiek. Het is wenselijk aan deze op het eerste gezicht wat merkwaardige uitkomst in een vervolganalyse nader aandacht te besteden. Mogelijk dat verschuivingen in de definiëring van de problematiek tijdens de hulpverlening deze uitkomst tezeer hebben beïnvloed.

7.8.3 Voor oordelen over de verleende hulp niet relevant gebleken achtergronden

Zoals in paragraaf 5.3 is gebleken vervult in geen van de beide onderzoeksgroepen de variabele *algemene tevredenheid* de haar toegeschreven rol ter verklaring van variantie in oordelen. Voor de groep maatschappelijk werkers geldt dit ook voor de variabele *type persoon van de maatschappelijk werker*.

'Algemene tevredenheid' hebben wij omschreven als de mate waarin de respondent voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn leefsituatie.

Bij de groep cliënten is deze variabele geconstrueerd op basis van uitspraken over genoten opleiding, dagelijks werk of bezigheden, het zich kunnen schikken in z'n lot en het gelukkig zijn. De basis van deze variabele is daarmee vrij smal en drukt minder een tevredenheid met materiële bestaansaspecten uit dan door ons is beoogd. Bovendien ligt de betrouwbaarheid van deze variabele op de grens van die welke wij wenselijk achten.

Bij de groep maatschappelijk werkers is het ons niet gelukt op basis van zes uitspraken een betrouwbare tevredenheidsschaal te construeren. Gekozen is daarop voor een typologie op basis van de antwoorden op twee uitspraken over de genoten opleiding en het dagelijkse werk, aangeduid als 'werksatisfactie'. Ook de basis voor deze variabele achten wij nogal smal.

Beide varianten van 'algemene tevredenheid' beschouwen wij dan ook als de minst solide variabelen uit dit onderzoek. Dit moet men zich ook bewust zijn als

opgemerkt wordt dat uit het onderzoek blijkt dat ongeveer 60 procent van de maatschappelijk werkers veel tot zeer veel werksatisfactie meldt en de overigen matig tot weinig.

Onder 'type persoon maatschappelijk werker' hebben wij verstaan: de meer of minder positieve indruk die de cliënt tijdens de eerste contactlegging over de persoon van de maatschappelijk werker heeft opgedaan, of — voor maatschappelijk werkers — de indruk die de cliënt daarover volgens hun zal hebben opgedaan. Om deze attractie van de persoon van de maatschappelijk werker vast te stellen is de respondenten een vijftal uitspraken voorgelegd dat met name ontleend is aan onderzoek op het terrein van de psychotherapie.

De bereikte betrouwbaarheid van de variabele die op basis van deze vijf uitspraken is geconstrueerd is goed voor cliënten en redelijk voor maatschappelijk werkers.

Cliënten lijken bij deze variabele meer de nadruk te leggen op de mate waarin de maatschappelijk werker als sympathiek type op hen overkwam, terwijl maatschappelijk werkers — in 'hun' variabele — meer tot uitdrukking lijken te brengen in hoeverre zij bij de cliënt als een persoonlijkheid zullen zijn overgekomen.

Keren wij terug naar de in het begin van deze subparagraaf vermelde conclusies. De mate van algemene tevredenheid van cliënten is dus niet van belang voor de verklaring van hun oordeel over de verleende hulp. Cliënten die over het algemeen als tevreden mensen door het leven gaan, oordelen naar verhouding dus niet vaker positief en ontevreden cliënten niet vaker negatief over de mate waarin de geboden hulp was afgestemd op de hulpvraag. De voor de groep maatschappelijk werkers aangepaste verwachting — te weten: naarmate zij meer tevreden zijn over de door hen genoten opleiding en vooral over hun dagelijks werk, zullen zij de verleende hulp meer positief beoordelen — wordt evenmin door het onderzoek bevestigd, niet voor de totale groep maar ook niet voor de beide deelgroepen.

Vervolgens geldt voor zowel de groep cliënten als de groep maatschappelijk werkers dat er tegen onze verwachting in ook geen sprake is van samenhangen tussen algemene tevredenheid / werksatisfactie enerzijds en de overige onafhankelijke variabelen uit het theoretisch model anderzijds.

Anders dan door ons verwacht is bij maatschappelijk werkers het oordeel over de verleende hulp evenmin nauwelijks afhankelijk van hun idee over de meer of minder positieve indruk die de cliënt bij het eerste contact over hun persoon zal hebben gekregen. Het gaat hier dus niet om de ideeën van de maatschappelijk werkers over de persoon van de cliënt maar om de indruk hoe hij als maatschappelijk werker bij de cliënt zal zijn overgekomen.

7.9 DE MATE VAN BEREIKTE VERKLARING BIJ HET ZOEKEN NAAR ACHTERGRONDEN

7.9.1 Van twee afzonderlijke deelstudies naar één eindmodel

De stapsgewijs uitgevoerde analyses hebben aanleiding gegeven om over te gaan tot de constructie van een totaalmodel met gemeenschappelijke onafhankelijke variabelen voor perceptie van verschillen en voor oordelen. Dit moet zo worden opgevat dat de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen zowel afhankelijke variabele is alsook zelf onafhankelijke variabele ter verklaring van verschillen in oordelen.

Met name een zekere gelijkenis in de teneur van de uitkomsten van beide deelstudies heeft ons — zoals is uitgewerkt in paragraaf 5.4 — aangezet deze koppeling tussen beide deelstudies tot stand te brengen.

In het totaalmodel zijn alleen die variabelen opgenomen die in de afzonderlijke deelstudies als relevant naar voren kwamen.³

Evenals dat bij de deelmodellen het geval was is ook bij het totaalmodel uitgegaan van hetzelfde type variabelen en samenhangen daartussen voor de groep maatschappelijk werkers en de groep cliënten. Zoals al eerder opgemerkt impliceert dit overigens niet dat de variabelen voor cliënten en maatschappelijk werkers zonder meer met elkaar vergeleken kunnen worden.

De analyses met de totaalmodellen brengen twee belangrijke uitkomsten aan het licht. Allereerst blijkt dat het totaalmodel zonder belangrijk verlies aan informatie ook nu beperkt kan worden.

Het beperkte model wijst voor de groep cliënten vooral uit dat de achtergrondvariabelen voor de oordelen ook relevant zijn voor de mate van gepercipieerde verschillen in opvatting.

Het beperkte totaalmodel voor de groep maatschappelijk werkers brengt ongeveer hetzelfde tot uitdrukking, zij het dat het beeld bij deze groep minder eenduidig is.

De andere belangrijke uitkomst is dat de beperkte totaalmodellen weliswaar als regel wat betere resultaten laten zien dan de afzonderlijke oorspronkelijke deelmodellen, maar dat de bevindingen met die deelmodellen toch niet te verwaarlozen zijn. Vandaar dat in paragraaf 7.10 bij de karakterisering van de relevante achtergronden voor opvattingen en oordelen zowel wordt ingegaan op de variabelen waarvan de relevantie is gebleken in afzonderlijke deelstudies als op die uit de derde stap met het totaalmodel. Dit op basis van de paragrafen 5.2 en 5.3 alsmede hoofdstuk 6.

7.9.2 Verklaarde variantie

In welke mate kan de in het onderzoeksmateriaal aanwezige spreiding in de gepercipieerde verschillen in opvattingen en in de sterkte van de oordelen nu worden verklaard met de resterende beperkte modellen en de daarin opgenomen variabelen? Een antwoord op deze vraag vergt een differentiatie naar onderzoeksgroepen.

Wij kunnen allereerst een onderscheid maken naargelang de vraag beantwoord moet worden voor de groep cliënten of de groep maatschappelijk werkers, voor opvattingen of oordelen en voor de hulpvraag en verleende hulp als gehelen danwel voor daaraan onderkende deelaspecten.

Welnu, gebleken is dat bij de groep maatschappelijk werkers globaal gesproken de mate van verklaarde variantie ongeveer de helft bedraagt van die bij de groep cliënten. De percentages betreffende de verklaring van de perceptie van verschillen en van oordelen ontlopen elkaar weinig. Wel is het zo dat bij de hoofdvariabelen steeds meer variantie wordt verklaard dan bij de deelvariabelen.

Het totaalbeeld in de hier besproken drie opzichten is dat voor de cliënten het percentage-niveau voor de hoofdvariabelen schommelt rond 50 procent, voor de deelvariabelen rond 30 à 40 procent; voor de groep maatschappelijk werkers zijn deze cijfers respectievelijk 20 à 30 procent en 15 à 20 procent.

De in deze subparagraaf gestelde vraag kan ook op nog andere differentiaties betrekking hebben.

De verwachting dat er in het geval er sprake is van alleen relationele problemen meer variantie in opvattingen zal worden verklaard dan in het geval van alleen niet-relationele problemen, wordt in het onderzoek wel bevestigd voor de groep cliënten (zij het niet met het oorspronkelijke model) doch niet voor maatschappelijk werkers.

De verwachting dat de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag in sterkere mate zullen worden verklaard dan die over de verleende hulp, wordt in dit onderzoek voor zowel cliënten als maatschappelijk werkers vrij duidelijk bevestigd.

Duidelijke en systematische aanwijzingen dat variatie in gepercipieerde verschillen in opvatting en dat spreiding in de oordelen over één of meer deelaspecten beter worden verklaard dan die in andere, heeft het onderzoek niet opgeleverd. Een verwachting daarover was ook niet geformuleerd. Hooguit kan worden opgemerkt dat er bij cliënten relatief veel wordt verklaard als het gaat om opvattingen over de oorzaak van het probleem en de inhoud en vorm van de verleende hulp in het geval van niet-relationele problematiek.

7.10 RELEVANTE ACHTERGRONDEN

7.10.1 Belangrijkste resultaten

Als algemene conclusie kan wel worden geformuleerd dat er sprake is van een aanzienlijke mate van gemeenschappelijkheid wat betreft de factoren die enig licht kunnen werpen op gepercipieerde verschillen in opvatting en op oordelen.

Deze conclusie impliceert dat in beide onderscheiden probleemstellingen veelal dezelfde variabelen een rol van betekenis spelen. Maar zij impliceert ook dat het verkregen verklaringsbeeld voor de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers duidelijke trekken van model-overeenkomst vertoont. Zoals echter is gebleken betekent dit niet dat er in de hier bedoelde twee opzichten geen verschillen zijn te onderkennen.

Alvorens deze globale conclusie nader toe te lichten, gaan wij eerst in op de aard van de meer of minder relevante variabelen en op enkele bevindingen bij de constructie ervan.

a De variabelen

Uit de *eerste deelstudie* zijn overgebleven de variabelen 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid'.

Onder *subjectieve gelijkheid* is in deze studie verstaan: de mate waarin de één de ander als gelijk aan zichzelf heeft ervaren, met name wat betreft het behoren tot sociale categorieën als achterhaald bij objectieve gelijkheid (zoals leeftijd, burgerlijke staat, sociaal milieu). Onder verwijzing naar een achttal elementen heeft de respondent de mate van de per saldo ervaren subjectieve gelijkheid uitgedrukt door te kiezen uit vijf antwoordmogelijkheden (van 'sterk gelijk' tot 'zeer verschillend').

Het blijkt nu dat de groep maatschappelijk werkers minder gelijkheid heeft ervaren dan de groep cliënten.

Zo staan bijvoorbeeld tegenover ongeveer 60 procent 'enigszins gelijk' en 20 procent 'verschillend' bij cliënten, respectievelijk 20 procent en 40 procent bij maatschappelijk werkers.

De respondenten blijken in variërende mate op de hoogte te zijn van de diverse onderscheiden 'kwaliteiten' van de ander. Verhoudingsgewijs is men zeer slecht op de hoogte van de politieke en levensbeschouwelijke oriëntatie van de ander. Blijkbaar zijn deze aspecten van minder belang voor de hulpverlening aan cliënten dan men op grond van soms aan te treffen beschouwingen over het belang van onder meer 'persoonlijke inbreng', 'politieke of levensbeschouwelijke stellingname' geneigd zou zijn aan te nemen.

Voor cliënten geldt verder dat zij relatief onbekend zijn met het milieu van herkomst van de maatschappelijk werker en met diens (al of niet) eigen ervaring met een problematiek als die daarmee de cliënt komt. Zoals te verwachten was

weten maatschappelijk werkers trouwens in het algemeen gesproken meer over de cliënt dan omgekeerd.

Voor beide groepen geldt, tenslotte, dat er wat betreft 'taalgebruik' en 'ruimdenkendheid' van de maatschappelijk werker' relatief veel subjectieve gelijkheid is ervaren.

Stimulerende gelijkheid is een variabele die begripsmatig is gekoppeld aan subjectieve gelijkheid maar daarvan wel onderscheiden is. Ze geeft aan de mate waarin men na afloop van de hulpverlening stelt dat de subjectieve gelijkheid bevorderlijk is geweest voor het verloop van de hulpverlening. Evenals dat bij subjectieve gelijkheid het geval was, is er ook nu uiteindelijk gewerkt met een totaalindruk van de respondent.

Wanneer gekeken wordt naar de spreiding van de antwoorden op de afzonderlijke elementen dan is als opvallende uitkomst te vermelden dat gemiddeld in drie van de vier gevallen de desbetreffende hoedanigheid van de cliënt en van de maatschappelijk werker als irrelevant voor het verloop van de hulpverlening wordt aangemerkt. Dat geldt voor de groep cliënten én voor de groep maatschappelijk werkers.

Blijkens de door de respondenten gegeven totaalindruk heeft in dit onderzoek de meerderheid (69 procent van de cliënten en 57 procent van de maatschappelijk werkers) de feitelijke situatie beschouwd als bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening.

Tenslotte kan uit de beschikbare gegevens worden afgeleid dat de 'ruimdenkendheid' van de maatschappelijk werker relatief veel positieve waardering ondervindt (vooral doch niet alleen bij maatschappelijk werkers), terwijl zijn gemis aan (voldoende) eigen ervaring met een problematiek als die van de betreffende cliënt relatief veel als belemmerend wordt aangemerkt (vooral doch niet alleen door de cliënten).

De in de probleemstelling opgenomen verwachting dat de zojuist besproken variabelen onderling een positieve samenhang zullen vertonen wordt in het onderzoek bevestigd, met name bij de deelgroep met alleen relationele problematiek. De samenhang is bij cliënten als 'sterk' en bij maatschappelijk werkers als 'matig' te kwalificeren.

Uit de *tweede deelstudie* zijn overgebleven de variabelen: de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen, het type persoon van de maatschappelijk werker en het optreden van de maatschappelijk werker.

Zoals eerder vermeld heeft de *mate van gepercipieerde verschillen in opvatting* betrekking op de vergeleken met de ander waargenomen mate van verschil in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp. Voorzover de perceptie betrekking heeft op de verleende hulp is deze onafhankelijke variabele identiek aan de afhankelijke variabele uit de eerste deelstudie. Maar voor de perceptie met

betrekking tot de hulpvraag wordt nu uitgegaan van de opvattingen en de perceptie zoals men die na afloop van de verleende hulp nog hanteert.

Het blijkt dat de gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag zijn afgenomen. Dit geldt voor maatschappelijk werkers in sterkere mate (van 38 procent naar 23 procent) dan voor cliënten (van 20 procent naar 12 procent).

Voor de variabele *type persoon van de maatschappelijk werker* verwijzen wij naar hetgeen hierover in paragraaf 7.8.3 staat vermeld.

Met *optreden van de maatschappelijk werker* wordt in deze studie bedoeld: de mate waarin het handelen en de houding van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening zijn (bij cliënten) of zullen zijn (bij maatschappelijk werkers) overgekomen als die van een hulpverlener met interpersoonlijke vaardigheden.

Op grond van de antwoorden op de oorspronkelijke vijftien uitspraken kan het volgende geconcludeerd worden. De groep cliënten voelt zich gemiddeld genomen door het optreden van de maatschappelijk werker beter begrepen, dan dat de groep maatschappelijk werkers dat van hun optreden naar de cliënt toe heeft onderkend.

Verder valt te vermelden dat de groep cliënten daarentegen minder dan de groep maatschappelijk werkers van mening is dat de maatschappelijk werker mededeelzaam was over zijn eigen gedachten en gevoelens.

Maatschappelijk werkers zijn, tenslotte, als groep minder extreem in hun uitlatingen; met name laten ze zich minder positief uit over voor hun optreden positief geformuleerde uitspraken.

Op grond van twaalf uitspraken zijn de uiteindelijke variabelen geconstrueerd, met een betrouwbaarheid die respectievelijk als 'uitstekend' en 'goed' kan worden gekwalificeerd.

Maatschappelijk werkers brengen bij deze variabele vooral het aanvoelen van de beleavingswereld van de cliënt en in iets mindere mate de waardering en inzet voor de cliënt naar voren.

Cliënten benadrukken daarenboven ook het belang van het 'echt'-zijn van de maatschappelijk werker.

In de probleemstelling van deze tweede deelstudie is de verwachting opgenomen dat 'persoon maatschappelijk werker' en 'optreden maatschappelijk werker' positief zullen samenhangen.

De samenhang blijkt bij de groep cliënten in feite sterk tot zeer sterk te zijn, met name bij de deelgroep met niet-relatieve problemen en bij de kleine groep cliënten die van mening is dat er in het geheel geen hulpverlening op gang gekomen is.

Ook bij maatschappelijk werkers blijkt er in feite een positieve samenhang te bestaan, maar de samenhang is als 'matig' te kwalificeren. Hier is ze het grootst

bij de deelgroep maatschappelijk werkers die aangeeft dat er alleen sprake was van relationele problematiek

b De betekenis van variabelen en samenhangen

Keren wij terug naar de in het begin van deze paragraaf geformuleerde conclusie over de betekenis van de hierboven nader toegelichte variabelen

Allereerst de achtergronden van de perceptie van verschillen

Zowel bij de groep cliënten als bij de groep maatschappelijk werkers kan in eerste instantie gedacht worden aan de directe invloed die uitgaat van het optreden van de maatschappelijk werker. Dit is met name het geval bij de deelgroep met niet-relationele problemen. Een en ander wil dus zeggen dat het onderkennen van overeenkomsten respectievelijk verschillen toeneemt naarmate het optreden van de maatschappelijk werker als meer positief respectievelijk meer negatief wordt aangeduid.

Bij het noemen van deze variabele moet bij de cliënten meteen ook gedacht worden aan de betekenis van 'type persoon maatschappelijk werker'. Deze vertoont immers een sterke samenhang met 'optreden maatschappelijk werker' zodat er niet alleen een directe maar ook indirecte invloed van haar uitgaat op de perceptie van overeenkomsten en verschillen. Daarmee wordt deze variabele bij cliënten de belangrijkste. De belangrijke betekenis van de ervaren persoonlijke afstand blijkt bij cliënten vooral in de deelgroep met alleen relationele problemen.

Bij de groep maatschappelijk werkers levert de mate waarin zij de cliënt als gelijk aan zichzelf hebben ervaren naast 'optreden maatschappelijk werker' een onafhankelijke bijdrage aan de verklaring van de variantie in gepercipieerde verschillen. Eerstgenoemde variabele is grosso modo wel de belangrijkste. De betekenis van deze subjectieve gelijkheid blijkt met name in de deelgroep met niet-relationele problemen.

Het belang van subjectieve gelijkheid komt overigens niet alleen bij maatschappelijk werkers maar ook bij cliënten naar voren. In de analyses met het gehanteerde oorspronkelijke model voor de verklaring van perceptie van verschillen is de invloed van deze variabele de meest bepalende. Het met dit oorspronkelijke model bereikte niveau van verklaarde variantie ligt weliswaar iets lager doch het zou onjuist zijn de betekenis van subjectieve gelijkheid op grond daarvan te bagatelliseren.

Bij de groep cliënten wordt dit ongeveer gelijke niveau van verklaarde variantie bereikt mede dankzij de duidelijke betekenis van ook stimulerende gelijkheid, doch bij maatschappelijk werkers is de betekenis daarvan in dat oorspronkelijke model vrijwel te verwaarlozen.

De overeenkomst tussen beide onderzoeksgroepen in *achtergronden van de oordelen over de verleende hulp* is hierin gelegen dat een meer of minder positief

oordeel vooral afhankelijk blijkt te zijn van een meer of minder positief beeld over het optreden van de maatschappelijk werker alsmede van de mate waarin men er volgens eigen zeggen meer of minder dezelfde opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp op nahield.

Voor de groep maatschappelijk werkers is daarmee al vrijwel alles gezegd over de voor hun oordelen relevante factoren. De perceptie van verschillen draagt bij deze groep het meest bij aan een verklaring.

Maar voor de groep cliënten moet hieraan nog de belangrijkste variabele worden toegevoegd. Bij hen blijkt een meer of minder positief oordeel primair afhankelijk van een respectievelijk meer of minder positieve indruk die zij in het begin van de hulpverlening hebben opgedaan over het type persoon van de hulpverlener. De mate van ervaren persoonlijke afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker is dus voor cliënten van groot belang voor hun oordeel. Deze variabele doet niet alleen rechtstreeks haar invloed gelden maar ook indirect via de hierboven al genoemde andere twee variabelen. Daarmee komt bij de groep cliënten al met al de nadruk te liggen op de betekenis van die in het begin van de hulpverlening ervaren persoonlijke afstand en op de sterke samenhang die er blijkt te bestaan tussen deze en de mate waarin zij het optreden van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening hebben gewaardeerd.

De variabele die bij de groep maatschappelijk werkers iets meer gewicht in de schaal legt dan de overige — de perceptie van verschillen — komt bij de groep cliënten qua betekenis op de derde plaats.

7.10.2 Nadere differentiatie van de belangrijkste uitkomsten

Bovenstaande beschouwing over de betekenis van de directe en indirecte invloeden van de onderscheiden variabelen betekent niet dat het beschreven beeld in alle situaties evenzeer van toepassing is. Het geeft eerder een overwegende teneur weer.

Zoals met name in hoofdstuk 6 is gebleken laat het materiaal de nodige diversiteit zien die wij hier niet uitgebreid aan de orde zullen stellen. Wij volstaan hier met de aanduiding van die situaties waarin bepaalde variabelen vrij duidelijk juist meer of juist minder sterk naar voren komen.

Vergelijking van de werking van de variabelen naargelang de hoofdvariabelen danwel de deelvariabelen aan de orde zijn, levert geen duidelijke en systematische verschillen op. Dat geldt ook voor verschillen in de werking van de variabelen als de deelaspecten onderling worden vergeleken.

Bij de groep cliënten komt bij de verklaring van de perceptie van verschillen de primaire betekenis van 'persoon maatschappelijk werker' vooral naar voren bij de deelaspecten en bij de deelgroepen.

Bij maatschappelijk werkers is opvallend dat voor de verklaring van percepties

over de hoofdvariabelen primair aan de invloed van het optreden van de maatschappelijk werker moet worden gedacht, terwijl bij de deelvariabelen met name subjectieve gelijkheid zich laat gelden. Hier is dus sprake van een vrij duidelijke differentiatie naargelang het gaat over percepties over de hoofdvariabelen of over de deelvariabelen.

De — vrijwel uitsluitend directe — invloed van het optreden van de maatschappelijk werker benadert bij de oordelen over de deelvariabelen bij cliënten die van het type persoon van de maatschappelijk werker.

Bij de groep maatschappelijk werkers zijn de oordelen over een aantal deelaspecten nog het minst optimaal te verklaren met een gestandaardiseerd beperkt model. In wisselende mate komt ook of met name de betekenis van 'persoon maatschappelijk werker', 'objectieve gelijkheid' of 'werksatisfactie' naar voren. De oordelen over 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging' zijn alleen afhankelijk van het optreden van de maatschappelijk werker.

Overige optredende variaties tussen deelvariabelen lijken eerder verband te houden met verschillen tussen de naar problematiek onderscheiden deelgroepen dan met de theoretische mogelijkheid dat onderscheiden deelaspecten een min of meer eigen verklaringskader vergen.

Is er aanleiding het in paragraaf 7.10.1 beschreven beeld te differentiëren naargelang er sprake is van een deelgroep met alleen relationele problemen en een deelgroep van respondenten die van mening is dat er alleen sprake was van niet-relationele problemen? Wij zijn geneigd deze vraag vrij duidelijk bevestigend te beantwoorden.

Bij de verklaring van de perceptie van verschillen komt bij de cliënten de betekenis van 'persoon maatschappelijk werker' met name in de deelgroep met relationele problemen naar voren terwijl in het geval van niet-relationele problemen evenzeer aan 'optreden maatschappelijk werker' moet worden gedacht.

Wij hebben gezien dat 'subjectieve gelijkheid' ook een redelijk alternatieve verklarende variabele kan zijn. Ook daarbij is een differentiatie naar deelgroepen mogelijk: haar invloed is bij cliënten vooral direct in het geval van niet-relationele problemen en indirect — via 'stimulerende gelijkheid' — bij relationele problemen. Opvallend is dat bij de groep maatschappelijk werkers deze invloeden net omgekeerd liggen.

Ook bij de verklaring van oordelen is een differentiatie naar deelgroepen mogelijk.

Bij de oordelen in het geval van relationele problemen ligt bij de cliënten de nadruk op de betekenis van de persoon van de maatschappelijk werker; cliënten lijken daarbij in het algemeen meer af te gaan op het al dan niet 'vallen in' de maatschappelijk werker.

In het geval van niet-relationele problemen komt de nadruk meer te liggen op

de mate waarin er overeenkomsten worden onderkend in de opvattingen over wat er in de hulpverlening gedaan moest worden en over wat er gedaan is. Dat laatste geldt ook voor de groep maatschappelijk werkers. Bij de deelgroep met alleen relationele problemen komt bij maatschappelijk werkers vooral de nadruk te liggen op 'optreden maatschappelijk werker'.

De laatste vraag die wij in verband met differentiatie van de resultaten kunnen stellen is: is de werking van directe en indirecte invloeden anders wanneer verschillen in opvatting over de hulpvraag danwel die over de verleende hulp verklaard moeten worden? De analyses wijzen uit dat er in dit opzicht geen duidelijke en systematische verschillen optreden, noch bij cliënten noch bij maatschappelijk werkers.

8 Terugblik en discussie

8.1 INLEIDING

In de voorafgaande hoofdstukken is op diverse plaatsen tot uitdrukking gebracht dat met de analyses waarover in dit verslag is gerapporteerd slechts een gedeelte van het door ons geformuleerde onderzoeksproject is uitgevoerd.

Dat neemt niet weg dat er een grote hoeveelheid en ook verscheidenheid aan informatie uit het onderzoek beschikbaar is gekomen.

Het ligt dan ook voor de hand dat men allerlei vragen zal stellen waarop minstens een poging tot antwoord moet volgen. Vragen zoals bijvoorbeeld de volgende. Hoe ziet een tussentijdse balans van het onderzoek er nu uit? Geven de onderzoeksopzet en de poging tot een aanzet voor theorievorming aanleiding om te concluderen dat er sprake is van een stapje voorwaarts? Heeft het onderzoek aanwijzingen opgeleverd voor de praktijk van de hulpverlening en voor het te voeren beleid op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk? Welke uitkomsten verdienen dat zij nog eens extra onderstreept worden? Zijn er gerichte aanwijzingen te geven voor verdere theorievorming en voor meer toegespitst onderzoek? En — last but not least — welke kanttekeningen zijn er te plaatsen bij (ook) dit onderzoek?

Deze en andere vragen liggen ten grondslag aan de terugblik op de met dit onderzoek verkregen resultaten. De lezer die ons tot nu toe op de voet heeft gevolgd, zal voor zichzelf dit soort vragen al meermalen hebben gesteld en hebben gemerkt dat hij voor een antwoord door ons steeds weer is doorverwezen naar hoofdstuk 8.

Maar wij zullen proberen bij het opmaken van een voorlopige balans zodanig te werk te gaan, dat ook de lezer die over minder tijd en/of uithoudingsvermogen beschikt vrij snel op de hoogte raakt — mede op grond van hoofdstuk 7 — van althans de globale opzet en uitkomsten van en vragen naar aanleiding van ons onderzoek.

Wij herhalen dat wij een explorerend onderzoek instellen naar: 1. opvattingen van cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpvraag en de verleende hulp; 2. perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp;

3. oordelen over de verleende hulp; 4. achtergronden van de perceptie van verschillen in opvatting; 5. achtergronden van oordelen over de verleende hulp.

Deze verschijnselen benaderen wij zowel op het niveau van de afzonderlijke groepen cliënten en maatschappelijk werkers als op het niveau van hulpverleningsparen. Op basis van de eventuele verkregen inzichten willen wij daarna voor elk een specificatie van de uitkomsten naar subgroepen uitproberen. Dat geheel vormt ons totale onderzoeksproject.

Belangrijk voor een goed begrip van wat hij hierna aan de orde zullen stellen, is nu op te merken dat in de voorafgaande hoofdstukken alleen verslag is gedaan van de resultaten met de groepsanalyses. Vandaar dat wij spreken van een globale verkenning van de te bestuderen verschijnselen en van de achtergronden daarvan en vandaar ook dat het hier gaat om een voorlopige, tussentijdse balans. Een balans waarmee geprobeerd wordt een eerste interpretatie te geven van de uitkomsten, in het licht van de vraagstelling en de probleemstelling van waaruit wij zijn vertrokken.

Wij zullen hierbij min of meer thematisch te werk gaan, zoals ook moge blijken uit de verdere opbouw van dit hoofdstuk.

In *paragraaf 8.2* wordt aandacht besteed aan het vóórkomen van al dan niet waargenomen verschillen in opvatting tussen cliënten en maatschappelijk werkers en van negatieve oordelen; ook aan de betekenis die daaraan moet worden toegekend.

In *paragraaf 8.3* wordt met name ingegaan op de vraag of met dit onderzoek enige vooruitgang is geboekt wat betreft theorievorming en een daaraan aangepaste onderzoeksopzet. Hier wordt een balans opgemaakt die in de paragrafen 8.4 en 8.5 verder wordt toegelicht.

In *paragraaf 8.4* gebeurt dit naar aanleiding van de variabelen en hun onderlinge samenhangen die van belang zijn gebleken, terwijl in *paragraaf 8.5* juist wordt ingegaan op in de probleemstelling wel geconceptualiseerde doch in het onderzoek niet relevant gebleken achtergronden en samenhangen.

In verhouding tot ons bekende andere onderzoeken op het onderwerp van onze vraagstelling staan wij in *paragraaf 8.6* vrij uitvoerig stil bij problemen die verband houden met het feit dat ons onderzoek gedeeltelijk via een achteraf-meting aan zijn data is gekomen.

In de voorlaatste *paragraaf 8.7* houden wij ons bezig met de vraag welke aanbevelingen er op basis van ons onderzoek tot nu toe zijn te geven voor voortgezette theorievorming en voor verder onderzoek op dit terrein.

Tenslotte bespreken wij in *paragraaf 8.8* de vraag welke meer praktijkgerichte en beleidsmatige aanbevelingen zijn te formuleren.

8.2 VERSCHILLEN IN OPVATTINGEN EN NEGATIEVE OORDELEN

8.2.1 Het algemene beeld

Conform de verwachtingen waarmee wij ons onderzoek zijn begonnen, blijken er nogal wat verschillen te bestaan wanneer de opvattingen van de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers over de verleende hulp en — met name — over de hulpvraag met elkaar worden vergeleken. Toch wijst deze vergelijking meer op overeenkomsten dan op verschillen in opvattingen.

Vrijwel alle onderzochte cliënten en maatschappelijk werkers hebben zich vervolgens een idee gevormd over de vraag of de andere partner in de interactie er dezelfde of andere opvattingen op na hield. Deze uitkomst lijkt duidelijk af te wijken van een uitkomst uit het onderzoek van Mayer en Timms (1970). Zij constateerden immers dat cliënten en maatschappelijk werkers dikwijls heel verschillende opvattingen hanteerden zonder dat van elkaar te weten. Maar deze conclusie van Mayer en Timms moet ontleend zijn aan de vergelijking van de gegevens verkregen van cliënt en maatschappelijk werker¹. Omdat wij een dergelijke analyse nog niet hebben uitgevoerd is een vergelijking met Mayer en Timms op dit punt dus moeilijk. Het is mogelijk — Mayer en Timms zijn daarover niet duidelijk — dat deze auteurs tot deze bevinding zijn gekomen op basis van een analyse van hun gegevens per hulpverleningspaar. Ons onderzoek tot nu toe — gebaseerd dus op groepsvergelijking — wijst uit dat een perceptie van overeenkomst in opvattingen het overheersende beeld is in beide onderzoeksgroepen.

Gemiddelijk genomen blijkt ongeveer 75 procent van alle cliënten en maatschappelijk werkers de verleende hulp positief te beoordelen. Deze uitkomst is gebaseerd op de vraag of men de verleende hulp voldoende vindt wanneer men de opvatting over de hulpvraag als maatstaf neemt. Het gaat hier om de opvatting over de hulpvraag die men er — nog of nog steeds — ten tijde van het afnemen van de interviews voor ons onderzoek op na houdt.

8.2.2 Waardering van het algemene beeld

Het is verleidelijk maar uitermate moeilijk aan dit algemene beeld van de uitkomsten enige waardering te verbinden. Wij denken bij die moeilijkheid nog niet zozeer aan het feit dat wij de onderzoeksgegevens op dit moment nog maar ten dele hebben geanalyseerd. De moeilijkheid is veeleer dat een deugdelijke maatstaf voor waardering ontbreekt. Vergelijking met theoretische verhandelingen kan wel — vaak persoonlijk gekleurde — indrukken opleveren over de omvang van de hier besproken verschijnselen. Maar natuurlijk nog geen exacte standaard om te kunnen besluiten dat het in ons onderzoek verkregen beeld wel of niet 'meevalt'. De enige maatstaf die voorhanden is is een vergelijking met

uitkomsten uit ander onderzoek over een ongeveer vergelijkbare werksoort. De moeilijkheid daarbij is echter — nog afgezien van methodologische verschillen — dat deze onderzoeken vrijwel zonder uitzondering met selecte onderzoeksgroepen werken. Dat geldt ook voor ons eigen onderzoek zodat generalisatie van uitkomsten niet mogelijk is. Voor het gedeelte uit ons onderzoek waarop de meeste nadruk ligt — te weten de perceptie van verschillen in opvattingen — zitten wij met een extra handicap bij een poging tot enige waardering van de omvang ervan. Er is namelijk geen volledig vergelijkbaar kwantitatief onderzoek beschikbaar. Alleen Beck en Jones (1973) geven in dit verband informatie over de perceptie van hulpverleners.

Ondanks de beschreven moeilijkheden willen wij toch niet weerstaan aan de verleiding om enig commentaar te leveren bij de vermelde uitkomsten. Daarbij gaat het ons niet alleen om persoonlijke indrukken over het wel of niet meevallen van de mate waarin de bestudeerde verschijnselen voorkomen. Wij willen ook ingaan op factoren die hiermee mogelijk verband houden en op verschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers.

Vergeleken met wat wij in hoofdstuk 1 hebben gerapporteerd uit de studies van Mayer en Timms (1970) en Beck en Jones (1973) lijken in ons onderzoek verschillen in opvattingen minder respectievelijk in ongeveer gelijke mate voor te komen. Dat de vergelijking met de uitkomsten van Mayer en Timms gunstiger uitvalt kan verband houden met het feit dat in hun onderzoek iets meer dan de helft van de cliënten ontevreden was over 'the help received' (pg. 20). En juist deze ontevredenheid blijkt in hun onderzoek in sterke mate teruggevoerd te kunnen worden op een verschil in opvattingen tussen cliënt en maatschappelijk werker en op de daaruit vaak resulterende misverstanden. Maar het minder gunstige beeld dat bij Mayer en Timms naar voren komt kan ook verband houden met het feit dat hun onderzoeksgroep specifiek van samenstelling is. Zij duiden deze zelf aan als 'a predominantly working-class group' (pg. 26). Ook dient in aanmerking te worden genomen dat Mayer en Timms, vergeleken met onze studie, de opvattingen van cliënten op een minder voorgestructureerde en gedifferentieerde wijze hebben achterhaald. Mogelijk dat zij om die reden bewust 'working class impressions' (cursivering van ons, A.F.) of casework' als ondertitel aan hun boek meegeven.

Het door ons verkregen beeld wijkt ons inziens het meest duidelijk af van het beeld dat Hageman-Smit (1976) schetst naar aanleiding van haar onderzoek naar hulpverlening in de geestelijke gezondheidszorg. Zij concludeert onder meer 'dat de doelstellingen van de cliënt een geringe rol spelen in het hulpverleningsproces in verhouding tot de doelstellingen van zijn hulpverlener' (pg. 104) en verderop: 'Het onderzoek heeft juist laten zien dat een opéénstapeling van asymmetrieën tussen de cliënt en zijn hulpverlener doorwerkt in de manier waarop de hulpverlener zijn cliënt behandelt (...). De grondslag voor de misverstanden tussen de

cliënt en zijn hulpverlener kan worden gezocht in de structuur van de hulpverlening, maar dat neemt niet weg dat de hulpverlener door zijn handelwijze de kloof tussen hem en de cliënt in stand houdt en zelfs kan verbreden' (pg. 128). Een verklaring voor het verschil in de teneur van de uitkomsten van de studie van Hageman-Smit en die van ons zoeken wij zeker niet in de eerste plaats in het verschil van werkkerrein. Wij denken veeleer aan de beperking van het onderzoek tot een analyse van door cliënt en hulpverlener geformuleerde doelstellingen, waarvan het maar zeer de vraag is in hoeverre die in het daarop volgende feitelijke handelen tot uitdrukking komen². Bovendien zal het hier bedoelde verschil in uitkomsten ons inziens verband houden met het feit dat Hageman-Smit in sterke mate ook gebruik gemaakt heeft van analyse van hulpverleningsparen. Bij een dergelijke analyse spelen niet alleen maatstaven van hulpvrager en hulpverlener een rol, maar zal ook de onderzoeker zelf door hem opgestelde criteria ter vaststelling van overeenkomsten en verschillen dienen te hanteren. Daarbij kan de onderzoeker — hij beschikt immers over informatie van hulpvrager en hulpverlener — meer verschillen zien dan betrokkenen.

De bevindingen uit ons onderzoek over verschillen in opvattingen lijken redelijk aan te sluiten bij de uitkomsten uit de studie van Hamster en Vroom (1979) en goed bij die van Stikker en Van Gelder (1980). Het betreft hier beide onderzoeken op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk. Wij hebben deze studies in hoofdstuk 2 aan de orde gesteld.

Vergelijken wij het vóórkomen van positieve en negatieve oordelen over de verleende hulp met datgene wat wij daarover in hoofdstuk 1 aan ander onderzoek hebben ontleend, dan lijken onze respondenten vrij duidelijk positiever te oordelen dan die uit de studies van Beck van Jones (1973) en van Hamster en Vroom (1979). Mogelijk dat de respondenten uit het onderzoek van Stikker en Van Gelder (1980) zich iets positiever uitlaten dan die in onze studie. Maar, zoals eerder vermeld, deze onderzoekers vinden het zelf vrijwel onmogelijk om uit hun onderzoek algemene conclusies te trekken.

Wanneer wij proberen een balans op te maken van de mate waarin in ons onderzoek al dan niet gepercipieerde verschillen in opvattingen en negatieve oordelen over de verleende hulp voorkomen, dan houden wij de indruk over dat deze uitkomsten gunstiger uitvallen dan door ons kon worden verwacht. Wij baseren deze indruk vooral op de volgende overwegingen. Wij hebben onze onderzoeksgroepen bewust selectief samengesteld. Zoals wij in hoofdstuk 3 hebben verantwoord zijn de onderzochte hulpverleningsgevallen immers zó gekozen dat wij een optimale kans zouden lopen om een fifty-fifty-verdeling aan te treffen wat betreft het vóórkomen van overeenkomsten en verschillen in opvatting en van positieve en negatieve oordelen over de verleende hulp. Ook de vermelde andere onderzoeken zijn uiteindelijk niet gebaseerd op aselekt samengestelde onderzoeksgroepen, maar voorzover wij kunnen nagaan is er in die

onderzoekingen niet bewust geselecteerd met het oog op te verklaren percepties van verschillen in opvatting noch op verklaring van verschillen in oordelen. Een uitzondering hierop vormt het onderzoek van Mayer en Timms (1970). Welnu, uit Mayer en Timms' onderzoek komt een duidelijk ongunstiger en uit de overige studies een ongeveer gelijk of ongunstiger beeld te voorschijn. Daarom zijn wij — op grond van de tot nu toe verrichtte analyses van ons onderzoeksmateriaal — geneigd te concluderen dat er in het algemeen maatschappelijk werk minder verschillen in opvattingen en minder negatieve oordelen zullen worden aangetroffen dan op grond van tot nog toe beschikbaar onderzoek en — vooral — kritische beschouwingen zou mogen worden verwacht. Natuurlijk blijft het onjuist om op basis van ons onderzoek een generaliserende uitspraak over het algemeen maatschappelijk werk te doen, maar wij menen op grond van bovenstaande gedachtengang wel een verwachting te kunnen formuleren. Wij houden het zeer wel voor mogelijk dat de uitkomsten over de omvang van de hier besproken verschijnselen in het algemeen maatschappelijk werk ook een andere aanwijzing inhouden. Een aanwijzing namelijk dat de, al dan niet vanuit de sociale wetenschappen geïnspireerde, kritische beschouwingen over het welzijns-werk als vermeende realiteit als het ware een eigen leven gaan leiden en van die werkelijkheid een vertekend beeld geven. Wij zullen hierop in paragraaf 8.8 nader ingaan.

Wanneer wij een beschouwing wijden aan de omvang waarin de door ons onderzochte verschijnselen zich in het algemeen maatschappelijk werk voordoen, ligt het voor de hand ook aan andere factoren te denken die mogelijk tot een te gunstig beeld hebben geleid. Wij denken daarbij met name aan het verkregen beeld over de beoordeling van de verleende hulp. Zo zal met name voor hulpverleners gelden dat zij zichzelf niet gauw een brevet van onvermogen zullen uitreiken. Maar ook kunnen zij zich daarvoor als het ware te voren al indekken door naar hun mening te hoge of inadequate verwachtingen van de cliënt tijdig en duidelijk terug te schroeven. En bij cliënten kan een positieve beoordeling mede zijn ingegeven door het niet beschikken over alternatieve hulpmogelijkheden (Rosen, 1972). Of door een waardering voor het feit dat er voorzieningen als het algemeen maatschappelijk werk bestaan. Of door het idee dat aan een eventueel tegenvallend resultaat van de verleende hulp toch niets meer te veranderen is, waardoor men bijvoorbeeld andere dan oorspronkelijk bedoelde aspecten gaat (her-)waarderen (Goldstein, 1971). Wij stuiten hier met name op het probleem van retrospectie waaraan wij onder 8.6 een nadere beschouwing zullen wijden. Maar deze — en eventueel daarmee verband houdende andere — kanttekeningen nemen niet weg dat deze factoren evenzeer een rol zullen hebben gespeeld in de studies waarmee wij onze uitkomsten hebben vergeleken. De, zeker gezien vanuit theoretische verhandelingen, aangetroffen relatief grote mate van tevredenheid met de verleende hulp kan — tenslotte — ons inziens ook leiden tot een beschouwing over de taakstelling van het algemeen

maatschappelijk werk. Het is immers mogelijk dat 'theorie' en 'praktijk' andere maatstaven ter beoordeling hanteren. Wij gaan daar onder 8.8 nader op in.

8.2.3 Deels verschillende referentiekaders

In het voorafgaande hebben wij vrij uitvoerig stilgestaan bij het onverwacht minder ongunstige beeld over de kijk op de hulpvraag en de verleende hulp en over de oordelen over de laatstgenoemde. Een dergelijke uitkomst is, zeker wat betreft de uitgebrachte oordelen, niet onbelangrijk voor de situatie van het algemeen maatschappelijk werk. Wij hebben daar in paragraaf 1.3.1 bij de verantwoording van ons beperkte onderzoek naar oordelen over de verleende hulp al op gewezen. Maar voor ons onderzoek is het een gegeven dat de context bepaalt waarbinnen onze verdere exploratie zich heeft afgespeeld.

Een gegeven dat de aandacht niet mag afleiden van de al dan niet door betrokkenen zelf waargenomen verschillen in opvattingen en van de ook voorkomende negatieve oordelen over de verleende hulp. Wij hebben immers gezien dat de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers elk een min of meer eigen visie op de hulpvraag en de verleende hulp heeft en houdt. In zoverre geeft het onderzoek aanwijzingen voor het bestaan van twee referentie- of interpretatiekaders die elkaar ontmoeten. Evenals bij Mayer en Timms (1970) komt uit het onderzoek naar voren dat maatschappelijk werkers meer een benadering prefereren volgens welke cliënten inzicht in hun situatie wordt verschaft, terwijl cliënten daartegenover meer opteren voor een meer directieve en ondersteunende benadering. We denken in dit verband bijvoorbeeld ook aan de uitkomsten over het blijven bestaan van aanvankelijke verschillen in opvattingen over de hulpvraag. Volgens cliënten hadden deze situaties naar verhouding veel betrekking op het te bereiken resultaat, volgens maatschappelijk werkers relatief veel op de oorzaak van het probleem. Het onderzoek levert aanwijzingen op dat maatschappelijk werkers er lang niet altijd in slagen tussen beide soorten benadering een voor de cliënt aanvaardbaar evenwicht te bereiken. In dit verband herhalen wij met name nog eens dat maatschappelijk werkers de hulpvraag definiëren, méér dan cliënten dat doen, in termen van persoonlijke en relationele problematiek. En juist in dat soort situaties blijkt zich — zoals dat bij Mayer en Timms (1970) ook het geval is — dat verschil in referentiekader voor te doen. Men kan zich naar aanleiding hiervan afvragen of maatschappelijk werkers minder geneigd en/of minder in staat zijn om aandacht te besteden aan materiële problematiek van hun cliënten. Wij zullen op deze kwestie verderop nog terugkomen.

8.2.4 Cliënten en maatschappelijk werkers vergeleken

Vergelijken wij tot slot de groep cliënten met de groep maatschappelijk werkers wat betreft het vóórkomen van gepercipieerde verschillen in opvatting en van negatieve oordelen. Uit ons onderzoek is gebleken dat maatschappelijk werkers niet alleen meer verschillen hebben waargenomen over de verleende hulp en — vooral — de hulpvraag van de cliënten, maar ook meer differentiëren naargelang de daaraan onderscheiden deelaspecten. Deze uitkomsten zullen ons inziens verband houden met de al gesignaleerde houding van maatschappelijk werkers de cliënt inzicht te geven in zijn situatie en met hun meer analytische benadering van de hulpvraag. In dit verband brengen wij in herinnering wat in hoofdstuk 1 is gerapporteerd. Hamster en Vroom (1979) constateerden dat cliënten de problematiek minder uitsplitsen dan maatschappelijk werkers; en Beck en Jones (1973) waarschuwen voor een overschatting van — bij hen: door maatschappelijk werkers waargenomen — verschillen als gevolg van classificatie-verschillen. Hiermee is impliciet gegeven een relativering van de vermelde verschillen tussen enerzijds door maatschappelijk werkers en anderzijds door cliënten waargenomen overeenkomsten en verschillen in opvattingen. Overigens zijn wij aan het bezwaar van betrekkelijke vergelijkbaarheid in ons onderzoek zoveel mogelijk tegemoet gekomen. Wij hebben immers aan cliënten en maatschappelijk werkers exact dezelfde vragenlijst voorgelegd met daarin een grote mate van differentiatie naar aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp en naar voorgegeven antwoordcategorieën.

Wat langer willen wij stilstaan bij de uitkomst dat maatschappelijk werkers als groep negatiever oordelen dan cliënten. Maatschappelijk werkers oordelen ook minder extreem dan cliënten, zowel bij de differentiatie van hun positieve als negatieve oordeel. Deze uitkomsten stemmen overeen met het beeld uit eerdere onderzoeken zoals wij dat in hoofdstuk 1 hebben geschetst. Wij veronderstellen dat dit een verwijzing inhoudt naar de in dat hoofdstuk beschreven verschillende betrokkenheid van cliënt en maatschappelijk werker op het afzonderlijke concrete hulpverleningsgeval. Dit leidt er wellicht ook toe dat maatschappelijk werkers in hun oordeelsvorming — vergeleken met cliënten — meer neigen naar het 'veilige midden'. Maar er zal ook sprake zijn van een verschil in beoordelingsmaatstaven die door cliënten en maatschappelijk werkers worden aangelegd. Om welke verschillen het hier gaat en hoe die doorwerken, is een vraag die met behulp van ons onderzoek niet is te beantwoorden. Wij hebben de vraag naar de gehanteerde maatstaven in ons onderzoek immers impliciet gelaten.

Maar aanwijzingen voor de hier bedoelde verschillen zijn er op basis van ander onderzoek wel te geven. Zo hebben wij in hoofdstuk 1 het onderzoek van Stikker en Van Gelder (1980) aangehaald waaruit blijkt dat cliënten vooral waarderen wat er in de hulpverlening is gebeurd terwijl maatschappelijk werkers zich vooral laten leiden door wat de verleende hulp heeft opgeleverd. En bij de probleemstel-

ling in hoofdstuk 2 is naar voren gekomen dat niet alleen de opbrengst telt maar ook de sfeer waarin en de wijze waarop de hulp is verleend. Als nu maatschappelijk werkers zich vooral laten leiden door de opbrengst dan is het ons inziens niet zo verwonderlijk dat de oordelen van deze groep in ons onderzoek negatiever uitvallen. Wij komen hier ook op naar aanleiding van bevindingen van Maluccio (1979).

Op basis van zijn onderzoek komt Maluccio tot de veronderstelling dat bij cliënten aan het einde van de hulpverlening de tamelijk hoge verwachtingen die zij in het begin hadden gereduceerd zijn. Daarentegen schijnen maatschappelijk werkers hun verwachtingen eerder op te voeren naarmate de hulpverlening vordert. Het zou kunnen zijn — aldus Maluccio — dat de ‘interactionele omgeving’ een verschillende uitwerking heeft op cliënt en maatschappelijk werker. De cliënt zou namelijk wel eens meer baat kunnen hebben bij de therapeutische context van de interactie, terwijl maatschappelijk werkers meer afstemmen op de inhoud van de interactie en zich daardoor eerder bewust worden van onderliggende problemen in het leven van de cliënt. Deze instelling van de maatschappelijk werker kan volgens Maluccio maar ten dele worden verklaard vanuit de preoccupatie met psycho-pathologie die hij als onderdeel van zijn beroepsvorming heeft meegekregen. Een verklaring van verschillen in waardering zal namelijk ook verband houden met de verschillen in positie en referentiekader van cliënt en maatschappelijk werker. Volgens Maluccio weten maatschappelijk werkers weinig van het leven van de cliënt voorzover zich dat buiten de instelling afspeelt. Maatschappelijk werkers zijn meer gespitst op de onmiddellijke context van de gesprekken met de cliënt en zullen dus vooral het belang daarvan onderstrepen. Cliënten daarentegen ervaren en waarderen de betekenis van de ‘overall social environment’ voor hun functioneren. Daardoor hebben zij volgens Maluccio een meer realistische kijk op de betekenis van de ‘helping relation’ dan maatschappelijk werkers.

8.3 AANWIJZINGEN VOOR THEORIEVORMING EN ONDERZOEKSAANPAK

8.3.1 Uitgangssituatie en vervolg

In hoofdstuk 1 zijn de aanleidingen voor onze vraagstelling aan de orde gesteld. Wij zijn daarbij vooral ingegaan op een verkenning van de aard van het werkterrein van het welzijnswerk en van het algemeen maatschappelijk werk in Nederland, op de historie van het huidige welzijnswerk en op een aantal belangrijke elementen uit de theorievorming over dat werkterrein en de ontwikkelingen daarin. Die theorievorming was niet alleen één van de aanleidingen voor onze vraagstelling, maar maakte ook al duidelijk dat ze slechts kon fungeren als een nog erg algemene of te weinig toegespitste richtingwijzer voor het conceptualise-

ren van een probleemstelling. Deze probleemstelling zou een theoretisch interpretatiekader moeten bieden voor onze vraagstelling die primair gericht is op het achterhalen van achtergronden van door cliënten en maatschappelijk werkers waargenomen verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp. Duidelijk in tweede instantie waren wij geïnteresseerd in de achtergronden van de door cliënten en maatschappelijk werkers gehanteerde oordelen over de verleende hulp.

Vanuit deze situatie van de afwezigheid van een voorgegeven enigszins afgerond theoretisch interpretatiekader, hebben wij ons verder georiënteerd door onderzoekingen met een aanverwante vraagstelling te bestuderen. De in overzicht 1 in hoofdstuk 1 vermelde studies waren daarbij het vertrekpunt en vormden tevens een stimulans om onze vraagstelling aan te houden. Voor onderdelen van de probleemstelling hebben wij uiteraard ook diverse studies van vóór 1976 geraadpleegd. Van de belangrijkste studies die na 1976 verschenen zijn hebben wij zoveel mogelijk kennis genomen. Alhoewel onze probleemstelling op dat moment al vastlag, hebben wij de meest relevante informatie uit deze studies van 1976 en later toch zoveel mogelijk al vermeld in de hoofdstukken 1 en 2. Dit is gedaan vanwege de vrij lange tijd die ligt tussen de conceptualisering van de probleemstelling en de rapportage van het onderzoek. Het leek ons gewenst deze informatie uit latere studies zo vroeg mogelijk aan de orde te stellen en daarmee niet te wachten tot het laatste hoofdstuk. De belangrijkste aspecten van de studies die wij hier voor ogen hebben zijn opgenomen in overzicht 2 van hoofdstuk 1.

Twee van de drie studies voorafgaand aan ons onderzoek kennen een zeer brede en globale vraagstelling (Beck en Jones, 1973 en Van de Sande, 1975) terwijl het onderzoek van Mayer en Timms (1970) vooral op cliënten en op de verleende hulp is gericht met een accent in de vraagstelling op voor (on)tevredenheid over de verleende hulp relevante factoren. Van de studies die tijdens ons onderzoek verschenen kan globaal genomen ook gezegd worden, dat ze uitgaan van een brede vraagstelling. Een duidelijke uitzondering hierop is het onderzoek van Hageman-Smit (1976). Qua vraagstelling komt het onderzoek van Maluccio (1979) nog het meest met de onze overeen.

De mate waarin andere studies vertrekken vanuit een theoretisch kader kan ons inziens als volgt worden getypeerd. In de studies die wij aantreffen ten tijde van de formulering van onze probleemstelling ontbreekt een theoretische start. Van de andere studies geldt voor de Nederlandse dat deze evenmin vertrekken vanuit een geformuleerde probleemstelling. Enige uitzondering daarop vormt de studie van Hageman-Smit (1976). Daarin is weliswaar een zeer expliciete probleemstelling opgenomen die als achtergrond fungeert voor haar doelen-onderzoek, maar het lijkt ons voor discussie vatbaar of haar onderzoek als een 'bewijs' van haar theorie kan gelden. Van de buitenlandse studies die tijdens ons onderzoek verschenen en die wij hebben geraadpleegd kan vrijwel zonder uitzondering gezegd worden, dat er vooraf niet expliciet een probleemstelling wordt geformu-

leerd Wel wordt er al beschrijvend en explorerend aan theorievorming gedaan Een uitzondering moet hier gemaakt worden voor Maluccio (1979) Hij gaat duidelijk uit van een aantal geselecteerde ideeën en theoretische perspectieven die hij aan verschillende wetenschapsgebieden ontleent In feite hanteert hij een breed theoretisch kader als uitgangspunt voor zijn onderzoeksontwerp en als gids voor de analyse en interpretatie van zijn data Maar zijn theoretische vertrekpunten worden niet vervat in een meer of minder geformaliseerd verklaringsmodel

Wij hebben met ons onderzoek geen comparatieve studie kunnen beogen, maar de vraag naar een globale vergelijking ligt achteraf gezien enigszins voor de hand Wanneer wij de bovenvermelde situatie proberen te overzien dan lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat zeker ten tijde van de start van onze studie theorievorming vrijwel geheel ontbrak Maar ook dat sindsdien de situatie in dit opzicht vrijwel ongewijzigd is gebleven Maluccio's studie uitgezonderd worden er hooguit één of meer relevante variabelen vermeld en onderzocht op hun bivariate samenhang met het te bestuderen verschijnsel Wij vinden voor deze conclusie steun bij Maluccio (1979: 23), die veel dezelfde onderzoeken heeft geraadpleegd en stelt 'it should be reiterated that much research in social work (and in the social sciences) is formulated in simplistic terms, consequently, it does not capture the essence of the phenomenon being investigated In previous studies, client or worker perceptions of services has usually been conceptualized in linear terms, that is, as being determined by separate or discrete factors'

8.3.2 Een eigen aanzet tot theorievorming en onderzoek

8.3.2.1 Theorievorming

In hoofdstuk 2 hebben wij verantwoord hoe wij, vanuit de onzekerheid over de vooral ter verklaring van gepercipieerde verschillen in opvattingen relevante variabelen, hebben gekozen voor een voortgezette exploratie middels een beperkt aantal variabelen Dat geldt ook voor de hiervan afgeleide vraagstelling over oordelen betreffende de verleende hulp De bedoeling en hoop of verwachting van deze exploratie was tot zodanige inzichten te komen dat er meer grond zou zijn voor voorstellen over meer gerichte theorievorming en vervolgstudies in de toekomst Wij hebben die exploratie vooral ondernomen vanuit de vraag naar de onderlinge wisselwerking tussen factoren die naar verwachting een rol spelen bij de verklaring van percepties van verschillen in opvattingen en van oordelen Dit heeft geresulteerd in de ontwikkeling van — voor beide te verklaren verschijnselen onderscheiden — conceptuele modellen Wij beschouwen dit als een vorm van 'middle-range theory' (Merton, 1957) die het midden houdt tussen de specificiteit van data en de algemeenheid van de 'grand theory' (Ook Rogers en

Shoemaker, 1971). Voor een mogelijke koppeling van het model voor percepties en het model voor oordelen beschikten wij over onvoldoende vrij ondubbelzinnige theoretische aanwijzingen. In het gedeelte van de analyses die op het verzamelde materiaal tot nu toe zijn uitgevoerd — en waartoe onderhavige rapportage zich beperkt — stond ons een globale verkenning van de relevantie van variabelen en samenhangen voor ogen. Dat betekent met name dat — zoals al vaker door ons vermeld — over de ook tot het totale onderzoeksproject behorende analyse van hulpverleningsparen en over aanzetten tot nadere specificatie nog geen informatie kan worden verstrekt. Bij die nadere specificatie denken wij aan een differentiatie van de uitkomsten door binnen hulpverleningssituaties en binnen de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers subgroepen te formeren.

De zojuist beschreven werkwijze hebben wij eerder ook wel gekarakteriseerd als een poging voort te bouwen op voorafgaand onderzoek. Uit het voorgaande zal duidelijk zijn dat dat 'voortbouwen' slaat op de in hoofdstuk 2 vermelde studies van vóór 1976. Uitgangspunten daarbij waren een streven naar cumulatie van kennis en het voor Nederland repliceren van buitenlands onderzoek op zoveel mogelijk op het algemeen maatschappelijk werk gelijkende werksoorten. Op de vraag in hoeverre die gelijkenis in voldoende mate aanwezig is gaan wij in paragraaf 8.5 nader in. Maar het belangrijkste uitgangspunt — samenhangend met het streven naar cumulatie van kennis — was een poging tot verdere theorievorming door de werking van de genoemde conceptuele modellen te onderzoeken. In dat opzicht kan er dus zeker niet van replicatie worden gesproken.

Vergeleken met de in paragraaf 8.3.1 besproken studies menen wij te kunnen stellen dat wij allereerst vertrokken zijn van een meer toegespitste vraagstelling waarin cliënten en maatschappelijk werkers over exact dezelfde aspecten van de hulpvraag en de verleende hulp worden ondervraagd. Vergeleken met de Nederlandse studie van waaruit wij vertrokken (Van de Sande, 1975) is er bij ons sprake van een duidelijke uitwerking van de vraagstelling, terwijl van de daarna verschenen studies die van Hamster en Vroom (1979) nog het meest overeenkomst vertoont doch breder is van opzet. Van de genoemde buitenlandse studies blijkt onze vraagstelling het meest overeen te komen met die van Maluccio (1979).

Een andere conclusie die wij vergelijkenderwijs kunnen trekken is, dat wij vergeleken met vrijwel alle overige studies een veel explicieter theoretisch vertrekpunt hebben gekozen. Zoals vermeld lijkt deze keuze veel op die van Maluccio (1979) maar zijn vertrekpunten en zijn beschouwingen naar aanleiding van zijn resultaten monden niet uit in een model.

Met name in verband met een vergelijking met de studie van Hageman-Smit (1976) brengen wij nog eens in herinnering dat wij in ons onderzoek geen uitwerking hebben gegeven aan de belangrijk theoretische notie van de structure-

le asymmetrie in hulpverleningsrelaties Wij hebben in hoofdstuk 2 verantwoord waarom wij in de probleemstelling betreffende achtergronden van opvattingen en oordelen niet expliciet ook op zoek zijn gegaan naar aanwijzingen voor het bestaan van en voor de uitwerkingen die verbonden zijn aan deze te conceptualiseren structureel ongelijke positie van cliënt en maatschappelijk werker. Dat neemt niet weg dat wij het belang van ook een dergelijke conceptualisering onderschrijven Wij menen dat er in onze onderzoeksresultaten ook wel aanleidingen te vinden zijn om vanuit die invalshoek kritische vragen te stellen Vragen namelijk naar de onderscheiden invloed van cliënt en maatschappelijk werker op het verloop van de hulpverlening, zoals die als het ware verbonden zijn aan deze notie van sociaal-structureel ongelijke posities Wij denken in dit verband aan het in ons onderzoek geconstateerde verschijnsel dat aanvankelijk bestaande verschillen in opvatting tussen cliënt en maatschappelijk werker voor een deel in sterke mate zijn blijven bestaan Wij denken verder aan een andere aanwijzing die onze analyse tot nu toe oplevert Het blijkt namelijk dat de door groep cliënten gegeven inhoudelijke typering van de verleende hulp méér lijkt op de door de groep maatschappelijk werkers vermelde karaktersering van de hulpvraag, dan dat het beeld dat cliënten geven van de verleende hulp overeenkomt met het door henzelf verschaft beeld van de hulpvraag.

8.3.2.2 *Onderzoek*

In het voorafgaande hebben wij aandacht besteed aan een positiebepaling van ons project wat betreft de theorievorming Wat het karakter van ons onderzoek betreft hebben wij daarbij al aangegeven dat wij buitenlands onderzoek voor een vergelijkbare werksoort in Nederland hebben willen repliceren Maar er is meer aan te geven ter karakterisering van methodologische aspecten van ons onderzoek

Allereerst vergelijken wij de keuze, de samenstelling en de omvang van de onderzoeksgroepen. Wij hebben gemikt op deelname van zoveel mogelijk maatschappelijk werkers – en telkens één van hun ex-clienten verbonden aan alle instellingen voor algemeen maatschappelijk werk in een viertal provincies in Nederland Daarmee hoopten wij te bereiken dat instellingen van verschillende grootte en werkzaam in geografisch gespreide gebieden en in de stad en op het platteland vertegenwoordigd zouden zijn In hoofdstuk 3 is nader verantwoord hoe wij uiteindelijk gekomen zijn tot een groep van 148 cliënten en 148 maatschappelijk werkers — bewust selectief samengesteld Daarbij is met het oog op de uit te voeren analyses per maatschappelijk werker telkens één cliënt opgenomen in het onderzoek Onze onderzoeksgroepen vertonen in de hier besproken opzichten een verwantschap met die uit elk van de drie studies waarop wij hebben willen voortbouwen maar is niet als replicatie van één van deze te beschouwen Mayer en Timms (1970) benaderden 61 ex-clienten van één instelling en 9 maat-

schappelijk werkers. De cliënten werden geselecteerd met het oog op de vraagstelling. Van de Sande (1975) stelde van één instelling één doorsnee groep samen van elf cliënten, wier hulpverlening beëindigd was. In het onderzoek van Beck en Jones (1973) werden alle nieuwe aanmeldingen binnen één week benaderd. Dat resulteerde in bijna alle instellingen (ongeveer 300). Zoals uit overzicht 2 in hoofdstuk 1 blijkt, hebben alle studies die tijdens ons onderzoek verschenen betrekking op hooguit een klein aantal instellingen. Belangrijker achten wij het echter te vermelden dat in geen van deze studies gekozen is voor telkens één cliënt per hulpverlener. Hageman-Smit (1976) benadert deze keuze weliswaar volledig maar haar vraagstelling is door de beperktheid ervan het minst te vergelijken met de onze en die van de overige studies. Opvallend achten wij in dit verband tenslotte dat de meeste studies een duidelijk retrospectief karakter dragen zonder dat daar ook maar enige of noemenswaardige aandacht aan wordt besteed. Wij komen op deze kwestie in paragraaf 8.6 terug.

Een ander methodologisch aspect betreft de gevolgde waarnemingstechniek. Vergeleken met de ons bij de start van ons project bekende studies is in dit verband vooral te vermelden dat wij met een uitvoerige vragenlijst met overwegend voorgegeven antwoordcategorieën en met slechts enkele open vragen hebben gewerkt. De vragenlijst is achtereenvolgens in afzonderlijke interviews met cliënt en bijbehorende maatschappelijk werker door verschillende interviewers afgenomen. Mayer en Timms (1970) benaderden vooral cliënten en wel met open vragen op basis van een topiclijst. De cliënten in het onderzoek van Beck en Jones (1973) werden benaderd met een interview of enquête die beide gebaseerd waren op een beperkte vragenlijst met voorgegeven antwoordcategorieën. Van de Sande (1975) tenslotte ondervroeg alleen cliënten in een uitgebreid interview rond enkele algemene vragen.

Van de studies die tijdens ons onderzoek verschenen, kunnen wij stellen dat enkele ervan door de wijze van waarneming eigen — doch moeilijk tegen elkaar af te wegen — voordelen bieden vergeleken met onze studie. Met name is opvallend dat Rees (1978) voor zijn onderzoek bij twee instellingen gebruik heeft gemaakt van een verscheidenheid aan informatie-bronnen. Bovendien hield hij informele gesprekken met cliënten, hulpverleners en relevante anderen in het begin van de hulpverlening en vier à zes maanden nadien. Uit een oogpunt van het tevoren zo weinig mogelijk inperken van de vele aspecten aan het te bestuderen verschijnsel hebben de kwalitatieve studies met de open vragen van Maluccio (1979) en Stikker en Van Gelder (1980) natuurlijk eigen voordelen. Qua waarnemingstechniek komt ons onderzoek nog het meest overeen met de studie van Hamster en Vroom (1979) voorzover zij althans informatie bij cliënten verzamelden.

Tot een positiebepaling in methodologisch opzicht rekenen wij tot slot een vergelijking van het type onderzoek en van de karakterisering van de uitgevoerde

analyses. Vanwege het bewust zoeken naar relevante achtergronden in hun onderlinge wisselwerking zouden wij ons onderzoek willen typeren als explorerend/beschrijvend. Wij beschouwen dit als een mengvorm van een door Verduyze (1960) aangehouden indeling. Vergeleken met de vanuit de startsituatie bekende studies lijkt ons onderzoek het meest op dat van Beck en Jones (1973). De andere twee studies zijn als explorerend te typeren. Een belangrijk — reeds vermeld — verschil blijft overigens dat deze drie studies niet vanuit een expliciete probleemstelling vertrekken. In zoverre Beck en Jones (1973) kwantitatieve analyses op overwegend de afzonderlijke groepen cliënten en maatschappelijk werkers uitvoeren, komt onze rapportage tot nog toe daarmee het meest overeen. Maar de genoemde onderzoekers beperken zich tot bivariate analyses. Wij hebben in aansluiting op Mayer en Timms (1970) ons onderzoeksprogramma zo opgezet dat zowel groepsanalyses als analyses van hulpverleningsparen voorzien zijn. Daarbij willen wij, ter nadere specificatie, analyses op subgroepen niet uitsluiten. Enigerlei vorm van kwalitatieve analyse voorzien wij tenslotte als nadere uitwerking en/of ter interpretatie van de uitkomsten uit de tot nu toe nog niet uitgevoerde analyses. Nu gaat het echter om een vergelijkende typering van andere studies met die stappen uit ons onderzoeksprogramma die al zijn uitgevoerd.

Welnu, van de geraadpleegde onderzoeken die vanaf 1976 verschenen kwalificeren wij er twee als explorerend (Perlman, 1975 en Stikker en Van Gelder, 1980) en één als beschrijvend (Hageman-Smit, 1976). De overige drie zijn te beschouwen als explorerend/beschrijvend; twee daarvan hanteren een kwalitatieve analyse (Rees, 1978 en Maluccio, 1979), de derde een kwantitatieve analyse (Hamster en Vroom, 1979). Laatstgenoemde studie komt in het hier besproken opzicht het meest overeen met onze studie, al beperken Hamster en Vroom zich tot uni- en bivariate analyses. Voorzover bekend geldt deze beperking overigens voor alle studies op één na. In de studie van Maluccio (1979) is namelijk duidelijk sprake van een multi-variate analyse. Maar de aard ervan is moeilijk te achterhalen, omdat Maluccio — conform zijn uitgangspunten — kiest voor een ethno-methodologie, in casu de 'inspection'-methode van Blumer (1969).

In een aantal gevallen is niet duidelijk in hoeverre zowel een analyse van groepen als een analyse van hulpverleningsparen is gevolgd. (Perlman, 1975; Rees, 1978). In twee gevallen is deze vraag niet of nauwelijks van toepassing (Hamster en Vroom, 1979; Stikker en Van Gelder, 1980). Bij Hageman-Smit (1976) en Maluccio (1979) krijgen beide soorten analyse aandacht.

8.3.3 Gemaakte vorderingen

Zijn wij nu naar ons eigen idee door de uitkomsten van ons onderzoek tot nu toe een stapje verder gekomen? Alvorens deze vraag te beantwoorden, menen wij

dat, ongeacht het antwoord, een beredeneerde poging tot een aanzet voor theorievorming en tot een daaraan aangepaste onderzoeksopzet al een stapje voorwaarts is. In zoverre zou een eerste antwoord op de gestelde vraag al in de vorige paragraaf gegeven zijn. Wij denken daarbij allereerst aan de formulering van probleemstellingen over de wisselwerking tussen een aantal factoren uitmondend in modellen. Op de tweede plaats aan een voorgenomen stapsgewijze, en deels uitgevoerde, zo volledig mogelijke analyse van tweezijdig verkregen informatie over een vrij groot aantal hulpverleningsgevallen dat met het oog op de probleemstelling is geselecteerd.

Maar het is natuurlijk meer bevredigend als de tijdrovende analyses aanwijzingen opleveren voor een meer onderbouwde verdere theorievorming en voor daarop geente vervolgstudies. Die kwestie zullen wij in paragraaf 8.7 bespreken. Wij zullen ons nu eerst bezig houden met de in het begin van deze paragraaf gestelde vraag. Vooraf willen wij daarbij opmerken dat het geheel aan inzichten dat wij tot nu toe uit ons onderzoek verkregen hebben niet zonder meer gelijk is aan één van de studies, die wij hiervoor besproken hebben. Dat hangt natuurlijk ook samen met verschillen in vraagstelling en aanpak en maakt het beantwoorden van de vraag er niet makkelijker op. Maar wanneer wij teruggaan naar onze eerste en belangrijkste inspiratiebron van destijds — het in de literatuur terecht vaak aangehaalde onderzoek van Mayer en Timms (1970) — dan menen wij om verschillende redenen toch van een stap voorwaarts te kunnen spreken.

De belangrijkste elementen die ons er toe brengen de gestelde vraag dus bevestigend te beantwoorden, zijn

- a Voor de groep cliënten is er een duidelijke basis gelegd voor verdere theorievorming, voor de groep maatschappelijk werkers is een aanzet in die richting aanwezig.
- b Vergeleken met voorafgaand onderzoek naar de door ons bestudeerde verschijnselen leidt onze studie tot dusver tot de indruk dat daardoor bestaande theoretische inzichten deels worden geconsolideerd, deels kunnen worden aangevuld en deels moeten worden verlaten.
- c Het onderzoek heeft de duidelijke aanwijzing opgeleverd dat een probleemstelling over achtergronden van gepercipieerde verschillen en overeenkomsten in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp, in verband gebracht kan worden met een probleemstelling over achtergronden van oordelen over de verleende hulp. Een voorbeeld van een wisselwerking tussen theorie en empirie.
- d De uitkomsten van het onderzoek attenderen op de wenselijkheid een probleemstelling over achtergronden van opvattingen en oordelen te differentieren afhankelijk van de vraag of deze verschijnselen bij cliënten danwel maatschappelijk werkers worden bestudeerd.
- e Uit ons onderzoek komt duidelijk naar voren dat het van belang is bij bestudering van opvattingen en oordelen met betrekking tot hulpverlening.

de onderzoeks-groep(en) te differentieren naargelang de soort problematiek van de cliënten

Wij zullen deze elementen uit de conclusie hieronder enigszins toelichten. Voor een nadere uitwerking ervan en voor daarbij te plaatsen kanttekeningen verwijzen wij naar de paragrafen 8.4 en 8.5.

a. Bijdrage aan theorievorming

Wanneer wij het explorerende karakter van ons onderzoek in aanmerking nemen en letten op de percentages verklaarde variantie die met de pad-analyse zijn bereikt, dan zijn de resultaten uit ons onderzoek voor met name de groep cliënten heel bevredigend te noemen. Op grond van de uiteindelijk gehanteerde beperkte theoretische modellen is ook te concluderen dat er bij de cliënten duidelijker sprake is van een wisselwerking tussen relevant gebleken variabelen, zeker bij de verklaring van de oordelen over de verleende hulp. Als aanzet voor theorievorming zijn de resultaten voor de groep maatschappelijk werkers duidelijk minder bevredigend. Gebleken is verder dat de bereikte percentages verklaarde variantie hoger zijn wanneer de hulpvraag en de verleende hulp als geheel dan wanneer de daaraan onderscheiden deelaspecten bestudeerd worden. Dit verschijnsel doet zich het sterkst voor bij de perceptie van verschillen in opvattingen.

Het is denkbaar dat er op grond van nieuwe theoretische inzichten reden is de uit ons onderzoek resulterende eindmodellen bij te stellen of zelfs te vervangen. Maar zolang dat niet het geval is, houden wij het erop dat het model voor de groep cliënten al een heel duidelijke basis is voor verdere theorievorming. Voor de groep maatschappelijk werkers zouden wij van een aanzet willen spreken.

b. Consolidering, verruiming en beperking van theoretische inzichten

Proberen wij een meer inhoudelijk gekarakteriseerde balans op te maken van relevant gebleken variabelen en samenhangen. Wij krijgen dan de indruk dat onze studie zowel een consolidering als verruiming van theoretische inzichten heeft opgeleverd, vergeleken althans met die uit voorafgaande onderzoeken. Bij consolidering denken wij vooral aan het gebleken belang van een ervaren geringe afstand tussen cliënt en hulpverlener en aan de betekenis van het rolgedrag van de hulpverlener als het uitvoeren van taken die betrekking hebben op de sociaal-emotionele aspecten van de hulpverleningsrelatie. Van verruiming kan ons inziens sprake zijn in zoverre het door ons gemaakte onderscheid tussen objectieve en subjectieve gelijkheid relevant lijkt en in zoverre de mogelijkheid van 'interpersoonlijke symmetrie' gedifferentieerd lijkt te kunnen worden naar interpersoonlijke en sociale compatibiliteit. Wij volstaan hier met deze globale typering omdat wij deze gedachten in de paragrafen 8.4 en 8.5 nader zullen uitwerken.

Zoals al is opgemerkt is het mogelijk gebleken de oorspronkelijke modellen te reduceren. Dat betekent dus dat onze uitgangstheorie maar gedeeltelijk bevestigd is door het onderzoek. Maar uit een oogpunt van exploratie van de meest relevante variabelen kunnen wij vervolgens concluderen dat het verlies — het wegvallen van een aantal in de probleemstelling opgenomen variabelen en samenhangen — in dit geval een winstpunt oplevert. Wij menen dat ons onderzoek vanuit deze invalshoek vooral aanwijzingen geeft tot correctie of verenging van veel aangetroffen theoretische inzichten. Wij denken in dit verband met name aan de gebleken irrelevantie van 'objectieve gelijkheid'. Maar ook aan de uitkomsten dat een instelling van algemene tevredenheid van cliënt en maatschappelijk werker geen samenhang vertoont met het oordeel over de verleende hulp. En tenslotte aan het bij ons gerezen vermoeden dat er van professionaliseringsverschijnselen in het algemeen maatschappelijk werk in (zeer) geringe mate sprake is.

c. Koppeling van probleemstellingen over opvattingen en oordelen

Als een niet direct voorzien stapje voorwaarts beschouwen wij ook de gaandeweg de analyse gebleken aanwijzing dat er een koppeling mogelijk is tussen het conceptuele model over de perceptie van verschillen in opvattingen en het model over de oordelen over de verleende hulp. In de probleemstelling hebben wij vermeld voor die koppeling over onvoldoende duidelijke theoretische argumenten te beschikken. Maar de uitkomsten uit de analyses uit de achtereenvolgens uitgevoerde deelstudies gaven aanwijzingen voor het zetten van een derde stap. In die derde stap was het vertrekpunt een totaalmodel waarin relevant gebleken variabelen uit de beide deelstudies opgenomen zijn. Gebleken is daarbij dat voor de groep maatschappelijk werkers een daaruit af te leiden beperkt model tot het meest bevredigende resultaat leidt ter verklaring van zowel de variantie in opvattingen als oordelen. Bij de groep cliënten voldoet een reductie van het model dat in de probleemstelling voor oordelen is geconceptualiseerd nog juist iets beter voor een begrip van de spreiding van de perceptie van verschillen in opvattingen. Iets beter dan een beperkte versie van het model dat oorspronkelijk voor die gepercipieerde verschillen was opgesteld.

Wij beschouwen deze uitkomsten als een voorbeeld van een wisselwerking tussen theorie en empirie. Ook data en analysemodellen kunnen een bijdrage leveren aan verheldering en wijziging van theorie. Het idee van wisselwerking tussen theorie en empirie sluit ook aan bij het door ons gevolgde spoor van de 'middle range theory'.

d. Verschil in theorievorming voor cliënten en maatschappelijk werkers

Wij hebben in hoofdstuk 6 naar aanleiding van de derde stap in de analyse geconcludeerd dat de meest geschikte eindmodellen voor de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers weliswaar enige overeenkomst vertonen maar toch ook duidelijke verschilpunten laten zien. Die verschilpunten betreffen niet

alleen — of misschien beter: niet zozeer — het soort variabelen alswel vooral een verschil in de relevantie van deze variabelen. Wij zullen verderop nog toelichten dat er bij de verklaring van gepercipieerde verschillen in opvattingen in beide onderzoeksgroepen sprake is van een zekere tweesporigheid maar verschillend van karakter. Ook uit de relevantie van de achtergronden van de oordelen over de verleende hulp leiden wij af dat cliënten en maatschappelijk werkers enigszins andere accenten leggen. In zijn algemeenheid verwijst dit ons inziens naar een verschillende positionele betrokkenheid van cliënt en maatschappelijk werker op de hulpverlening. Dit komt overeen met wat daarover in hoofdstuk 1 naar voren is gebracht. Het is te verwachten dat hiermee ook verschillen in normen en verwachtingen gegeven zijn.

Wij concluderen dan ook dat ons onderzoek — zeker vergeleken met ons eigen vertrekpunt van gelijke probleemstellingen — ook als 'winst' heeft opgeleverd het inzicht, dat een gedifferentieerde theorievorming voor cliënten en maatschappelijk werkers meer geëgend lijkt. Trouwens ook het al vermelde relatief geringe percentage verklaarde variantie bij de groep maatschappelijk werkers levert al een aanwijzing in die richting. Op de vraag in welke richting en via welke differentiatie wij aan verdere uitbouw van theorie denken komen wij in paragraaf 8.7 terug.

e. Differentiatie naar soort problematiek

Zeker als een winstpunt uit onze studie beschouwen wij ook het gebleken belang om cliënten en maatschappelijk werkers onder te verdelen naar subgroepen. Wij bedoelen hier enerzijds een subgroep die alleen relationele problematiek onderkent en anderzijds een subgroep die aangeeft dat er alleen sprake is van niet-relationele problematiek. In dit verband merken wij op dat het voor de nog door ons uit te voeren analyses relevant lijkt om — op basis van deze definities van cliënt en maatschappelijk werker — naar verschillen en overeenkomsten tussen vier typen hulpverleningsgevallen te zoeken. Het belang van een afsplitsing — naargelang de in de hulpvraag onderkende soort problematiek — van telkens twee deelgroepen uit de totale onderzoeksgroepen is op veel momenten in ons onderzoek naar voren gekomen. Om te beginnen is bij de vergelijkende beschrijving van de opvattingen over de hulpvraag al gebleken, dat maatschappelijk werkers meer dan cliënten definiëren in termen van persoonlijke en/of relationele problematiek. Ook is — overeenkomstig deze verwachting — bij de groep cliënten een hoger percentage verklaarde variantie betreffende de perceptie van verschillen in opvattingen bereikt voor de deelgroep met relationele problemen dan voor de andere deelgroep. Tegen onze verwachting in geldt dit overigens niet voor de groep maatschappelijk werkers.

De belangrijkste aanwijzing voor de wenselijkheid van een differentiatie naar deelgroepen is ons inziens gelegen in de resultaten van het zoeken naar relevante achtergronden. Telkens weer zien wij immers dat een karakterisering van de

relevante achtergronden van opvattingen en oordelen niet goed mogelijk is zonder op het hier bedoelde onderscheid te letten. Juist dan treden accentverschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers aan het licht. Een goed voorbeeld hiervan is de rol die 'subjectieve gelijkheid' speelt bij de perceptie van verschillen in opvatting. Het belang van deze ervaren sociale afstand met het oog op het verloop van de hulpverlening wordt door de groep cliënten vooral benadrukt in het geval van relationele problematiek, door maatschappelijk werkers daarentegen vooral als zij menen dat er sprake is van alleen niet-relatieve problematiek. Naar aanleiding van deze en andere bevindingen zijn wij geneigd te concluderen dat cliënten meer moeite hebben om met de maatschappelijk werker 'on speaking terms' te komen in het geval van relationele problematiek. Voor maatschappelijk werkers geldt veeleer dat zij die moeite vooral ervaren in het geval zij naar hun mening te maken krijgen met alleen niet-relatieve problemen. Deze conclusies zijn ons inziens weinig verrassend te noemen. Wij mogen aannemen dat ze verwijzen naar de voorkeur(en) van maatschappelijk werkers, waarop wij in hoofdstuk I hebben gewezen. Ook al hebben wij eerder geopperd dat van professionalisering in het algemeen maatschappelijk werk mogelijk (nog) weinig sprake zal zijn, dan zijn de hier besproken verschillen waarschijnlijk toch als een niet onbelangrijk rudiment daarvan te beschouwen.

8.4 ACHTERGRONDEN VAN OPVATTINGEN EN OORDELEN

8.4.1 Opvattingen

8.4.1.1 De algemene tendens

Wanneer wij afgaan op de in ons onderzoek uiteindelijk bereikte modellen en de daarin opgenomen variabelen en samenhangen, dan kan de interpretatie van de uitkomsten ons inziens als volgt kernachtig worden weergegeven. De perceptie van overeenkomsten en verschillen in opvattingen is bij cliënten afhankelijk van 'de door hen ervaren compatibiliteit' ten opzichte van de maatschappelijk werker. Bij maatschappelijk werkers komt de betekenis van hun rolgedrag als 'social leader' naar voren en daarnaast ook die van de ervaren sociale afstand tot de cliënt. Voor beide groepen geldt dat bedoeld rolgedrag van de maatschappelijk werker vooral van belang is in het geval men van mening is dat er sprake is van niet-relatieve problematiek; in het geval van relationele problemen komt de nadruk meer te liggen op de betekenis van ervaren sociale afstand ten opzichte van elkaar. Wij zullen deze interpretatie hieronder nader toelichten.

Wij hebben eerder gezien dat er bij de groep cliënten sprake is van een 'óf-óf-situatie' de beste verklaring wordt weliswaar bereikt met het model waarin 'type persoon maatschappelijk werker' en 'optreden maatschappelijk werker' als variabelen resteren, maar bij het model dat gebaseerd is op 'subjectieve gelijkheid' en 'stimulerende gelijkheid' is de mate van bereikte verklaring weinig minder bevredigend.

In het eerste geval ligt ons inziens meer de nadruk op wat wij zouden willen noemen '*ervaren persoonlijke compatibiliteit*'. Daaronder verstaan wij de mate waarin de cliënt in het begin van de hulpverlening een persoonlijke afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker heeft ervaren (de mate van 'persoonlijk klikken') die blijkt samen te hangen met de perceptie van het rolgedrag van de maatschappelijk werker als dat van een 'social leader'. In de hier besproken situatie wordt de door de cliënt ervaren vaardigheid van de maatschappelijk werker de sociaal-emotionele aspecten van de interactie te kunnen hanteren, immers in sterke mate 'gevoed' door zijn positieve eerste indruk over het type persoon van de maatschappelijk werker ofwel — zoals wij ook wel hebben aangeduid — door de door hem ervaren geringe persoonlijke afstand. Dat 'persoonlijk klikken' komt vooral in de deelgroep met relationele problemen naar voren, terwijl de samenhang met de ervaring met een 'social leader' te doen te hebben vooral in de andere deelgroep opvalt.

Wanneer wij deze achtergrond voor perceptie van verschillen in opvattingen aanduiden met '*ervaren persoonlijke compatibiliteit*' — eventueel ervaren persoonlijke symmetrie —, dan denken wij aan hetgeen in dit verband door Goldstein (1971) en Van den Berg (1976) is opgemerkt. Onze variabele 'type persoon maatschappelijk werker' is te beschouwen als een aspect van wat Van den Berg — zie hoofdstuk 1 — 'interpersoonlijke symmetrie' heeft genoemd. Want bij 'persoon' gaat het in onze studie alleen om persoonlijkheidskenmerken en eventueel — voor een deel — om wat Van den Berg 'situationele factoren' noemt (zie hoofdstuk 2). Omdat wij vervolgens alleen de verkregen indruk over het type persoon van de maatschappelijk werker hebben onderzocht (en niet dat van de cliënt) zou Van den Berg's begrip 'interpersoonlijke symmetrie' niet goed weergeven wat wij als uitkomst hebben verkregen. Voor onze uitkomst vinden we iets meer aanknopingspunten bij Goldstein (1971). Bij hem vormen onze variabelen 'type persoon maatschappelijk werker' en 'optreden maatschappelijk werker' samen met drie andere variabelen — zie nog eens hoofdstuk 2 — dat wat hij 'interpersonal attraction' noemt. Onze variabele 'persoon' komt het meest overeen met wat Goldstein 'compatibility' noemt, een verenigbaarheid in sociaal-psychologisch opzicht. Daarbij gaat hij vooral in op persoonskenmerken en persoonlijke behoeften ten aanzien van het aangaan en onderhouden van interpersoonlijke relaties. Verderop in zijn studie spreekt Goldstein ook wel over 'interpersonal compatibility'.

Dit verkregen beeld van de relevantie van 'ervaren persoonlijke compatibiliteit' sluit ons inziens sterk aan bij hetgeen Mayer en Timms (1970) rapporteren over tevreden cliënten die hulp zochten bij interpersoonlijke problemen. Ook bij de studie van Gottesfeld (1965) waaruit blijkt dat jeugdige delinquenten bij de hulpverlener een soort surrogaat-ouder zochten. Maar het is niet het beeld dat Hageman-Smit (1976) verwacht en dat door bijvoorbeeld Achterhuis (z.j.) zonder meer van haar wordt overgenomen.

De alternatieve situatie — die met subjectieve en stimulerende gelijkheid — drukt ons inziens meer het belang uit van een 'ervaren sociale compatibiliteit' ter verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen.

Het is immers de situatie waarin het ervaren van een geringe sociale afstand direct — vooral bij de deelgroep met niet-relationale problematiek-, maar ook indirect — vooral bij de deelgroep met relationele problemen — een verklaring biedt voor de mate waarin verschillen in opvatting zijn gepercipieerd. 'Indirect' wil in dit verband zeggen, dat de mate waarin cliënten een sociale afstand hebben ervaren ten opzichte van de maatschappelijke werker positief samenhangt met de ervaring van een goed verloop van de hulpverlening.

Wij verstaan onder '*ervaren sociale compatibiliteit*': de mate waarin de cliënt tijdens de hulpverlening een sociale afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker heeft ervaren die bevorderlijk was voor een goed verloop van de hulpverlening. Als synoniemen zou te denken zijn aan 'ervaren sociale symmetrie' of 'subjectieve homophily'. Daarmee verwijzen wij ook weer naar hoofdstuk 1 en 2. Naar aanleiding van Rogers en Shoemaker (1971) zouden wij de hier besproken alternatieve situatie kunnen typeren als een situatie van homophily, die effectieve communicatie bevordert. Maar bij ons gaat het in dit verband alleen om een 'ervaren' homophily, terwijl Rogers en Shoemaker ook lijken te impliceren, datgene wat wij 'objectieve gelijkheid' noemen. Verwantschap is er ook — zij het weer: niet volledig — met de door Van den Berg (1976) genoemde 'interpersoonlijke symmetrie'. Wij denken hier met name aan het belang van de door hem genoemde demografische variabelen, alhoewel ons niet duidelijk is of hij daaronder ook vervat wat wij 'objectieve gelijkheid' noemen. Verder kunnen wij in dit verband ook denken aan (een gedeelte van?) de door hem genoemde situationele factoren en mogelijk aan een gedeelte van wat hij 'sociale normen' noemt.

Wij hebben, tot slot, ter verklaring van de door cliënten gepercipieerde verschillen in opvatting over de hulpvraag en de verleende hulp hiervoor concluderend gewezen op het belang van de door de cliënt ervaren compatibiliteit. Dat heeft niet alleen te maken met het gebleken alternatieve belang van wat wij 'ervaren persoonlijke compatibiliteit' en 'ervaren sociale compatibiliteit' hebben genoemd. Wij komen ook tot deze conclusie op grond van de gebleken sterke onderlinge samenhang tussen de vier onafhankelijke variabelen die in bovenstaande beschouwingen een rol spelen. Dat houdt ons inziens een aanwijzing in dat beide dimensies bij cliënten als het ware dicht bij elkaar liggen.

De door ons gevolgde interpretatie zou een aanwijzing kunnen inhouden om de door Van den Berg (1976) aangeduide 'interpersoonlijke symmetrie' nader te specificeren of aan te vullen, althans voor cliënten. De op grond van de alternatieve situatie voorgestelde interpretatie in termen van 'ervaren sociale compatibiliteit' impliceert ons inziens meer een sociologisch verklaringskader. Bij 'ervaren persoonlijke compatibiliteit' zal men veeleer geneigd zijn aan een (sociaal-)psychologische oriëntatie te denken.

8.4.1.3 Maatschappelijk werkers

Bij de groep maatschappelijk werkers is er ook sprake van een zekere tweesporigheid maar die is van een andere orde dan die bij de groep cliënten. De tweesporigheid slaat hier op het feit dat de door de maatschappelijk werker ervaren sociale afstand ten opzichte van de cliënt enerzijds en zijn indruk over hoe hij in zijn rolgedrag als 'social leader' bij de cliënt is overgekomen anderzijds, een eigen bijdrage aan de verklaring van de perceptie van verschillen leveren. De beide bijdragen blijken in feite ook vrijwel onafhankelijk van elkaar te zijn en qua betekenis niet veel voor elkaar onder te doen.

Andere verschillen met de groep cliënten komen met name naar voren als wij letten op de betekenis van deze factoren voor de naar problematiek onderscheiden deelgroepen. Evenals bij de cliënten blijkt de betekenis van het sociaal-emotionele rolgedrag van de maatschappelijk werker vooral van belang in de deelgroep met niet-relatieve problemen. Maar dat rolgedrag wordt bij maatschappelijk werkers in het uiteindelijke verklaringsmodel niet 'gevoed' vanuit het idee als type persoon een positieve eerste indruk te hebben gewekt bij de cliënt tijdens de eerste contactlegging(en). Vandaar dat wij hier niet — zoals bij cliënten — de indruk krijgen van het belang van 'ervaren persoonlijke compatibiliteit' maar veeleer van een onderstreping van de betekenis van een goede rolvervulling als 'social leader' als eis vanuit het beroep.

Een ander verschil met de groep cliënten is dat de ervaren sociale afstand in het geval van de deelgroep met alleen relationele problemen en bij de verklaring van de perceptie van verschillen met betrekking tot sommige deelaspecten, vooral een directe samenhang vertoont. Dat wil dus zeggen dat maatschappelijk werkers in die gevallen niet tot uitdrukking brengen dat ervaren sociale afstand verband houdt met effectieve communicatie. Of in eerder vermelde termen: in die gevallen zouden wij niet willen spreken van het belang van 'ervaren sociale compatibiliteit' maar van het 'sociaal type' cliënt waarmee je als hulpverlener te maken krijgt. In het geval van niet-relatieve problemen bestaan er echter wel duidelijke aanwijzingen voor het belang van ervaren sociale compatibiliteit.

Wij kunnen het bovenstaande min of meer schematisch als volgt samenvattend weergeven.

Clënten: van belang is het ervaren van compatibiliteit, het bij elkaar passen:

- A. òf in persoonlijk opzicht:
 - a. bij relationele problemen: de ervaren persoonlijke afstand
 - b. bij niet-relationele problemen: de ervaren persoonlijke afstand die ook samenhangt met een ervaren rolgedrag van de maatschappelijk werker als dat van een 'social leader'
- B. òf in sociaal opzicht:
 - a. bij niet-relationele problemen: de ervaren sociale afstand
 - b. bij relationele problemen: de ervaren sociale afstand die ook samenhangt met een goed verloop van de hulpverlening.

Maatschappelijk werkers: van belang zijn de ervaren sociale afstand en de indruk als 'social leader' te hebben gehandeld:

- A. bij niet-relationele problemen: de ervaren sociale afstand die ook samenhangt met de indruk een 'social leader' te zijn geweest.
- B. bij relationele problemen: de ervaren sociale afstand.

Aan deze uitkomsten ontleen wij voorlopig de indruk dat met name bij de groep cliënten naar voren komt dat het van belang is het verloop en de uitkomst van de hulpverlening als een interactief proces te beschouwen. Een benadering die — zoals wij in hoofdstuk 2 hebben vermeld — vooral benadrukt is door auteurs als Garfield (1971) en Rosen (1972). Ook leveren onze uitkomsten ons inziens de aanwijzing op dat bij een (meer volledige) verklaring van perceptie van verschillen in opvattingen bij de groep cliënten gedacht zal moeten worden aan een combinatie van sociologische en (sociaal-) psychologische factoren. Voor de groep maatschappelijk werkers denken wij op grond van de tot nu toe uitgevoerde analyses meer aan uitsluitend sociologische factoren, maar volledigheidshalve voegen wij hier wel aan toe dat wij geen onderzoek hebben ingesteld naar de mogelijke betekenis van het type persoon van de cliënt. In paragraaf 8.7 zullen wij nader ingaan op de vraag naar voort te zetten theorievorming op dit terrein.

Behalve accentverschillen kunnen wij echter ook wijzen op overeenkomsten in de achtergronden van de door cliënten en maatschappelijk werkers gepercipieerde verschillen in opvattingen. Bij beide groepen komt immers zowel de betekenis van de rol van maatschappelijk werker als sociaal-emotioneel leider naar voren alsook die van het ervaren van een geringe persoonlijke en/of sociale afstand ten opzichte van de interactiepartner. Het eerste vooral in geval van niet-relationele problemen, het tweede met name bij de deelgroep met relationele problemen. De aanwezigheid en/of het creëren van een situatie die gekenmerkt wordt door

mogelijkheden tot het ervaren van een geringe afstand lijkt dus een belangrijke voorwaarde voor het waarnemen van overeenkomsten in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Een voorwaarde voor een hulpverleningssituatie waarin de cliënt zoveel mogelijk zichzelf kan zijn en waarin de hulpverlener met zijn hulpaanbod zo goed mogelijk uit de voeten kan.

8.4.2 Oordelen

De interpretatie van de uitkomsten van het zoeken naar relevante achtergronden van de door cliënten en maatschappelijk werkers uitgebrachte oordelen over de verleende hulp brengt ons tot het idee dat voor elke groep ook hier het accent enigszins anders gelegd dient te worden. In de totale onderzoeksgroep van cliënten komt immers sterk de nadruk te liggen op wat wij 'ervaren persoonlijke compatibiliteit' hebben genoemd, terwijl het percipiëren van gelijke opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp daarnaast een bescheiden rol speelt. Deze laatste variabele nu levert in de totale groep maatschappelijk werkers de belangrijkste bijdrage aan de verklaring van overeenkomsten en verschillen in oordelen, gevolgd door het idee als 'social leader' te hebben gehandeld. Cliënten laten zich dus in hun oordeelsvorming primair leiden door ervaren persoonlijke compatibiliteit (de persoonlijke afstand tot de maatschappelijk werker op zich en via de invloed ervan op het ervaren van de maatschappelijk werker als 'social leader'), terwijl maatschappelijk werkers vooral oordelen op meer instrumentele gronden (de mate van overeenkomst in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp op zich en in samenhang met het handelen als 'social leader').

Dit beeld verandert echter enigszins als wij letten op de naar soort problematiek onderscheiden deelgroepen. Als extremen van de geschetste verschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers beschouwen wij: cliënten waarbij vrijwel alleen ervaren persoonlijke compatibiliteit een rol speelt en maatschappelijk werkers wier oordeel vrijwel alleen afhankelijk is van de mate van overeenkomst in opvattingen. Deze extremen nu treffen wij aan bij de deelgroep cliënten die van mening was dat er alleen sprake was van relationele problemen en bij de deelgroep maatschappelijk werkers die alleen niet-relationele problemen onderkende. Deze uitkomsten zijn te beschouwen als een versterking van het beeld ontleend aan de totale onderzoeksgroepen. Maar de deelgroep cliënten met niet-relationele problemen komt qua beeld vrijwel overeen met dezelfde deelgroep bij maatschappelijk werkers. En in de deelgroep maatschappelijk werkers die relationele problemen bij de cliënt onderkent ligt de nadruk niet op overeenkomst in opvattingen maar op het handelen als 'social leader'.

Het bovenstaande geeft ons aanleiding tot de volgende conclusies over de achtergronden van oordelen over de verleende hulp.

a. Bij cliënten moet vooral gedacht worden aan ervaren persoonlijke compati-

biliteit, bij maatschappelijk werkers vooral aan de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Maluccio (1979) komt voor de groep cliënten tot een conclusie die hierbij lijkt aan te sluiten. De cliënten in zijn onderzoek benadrukten namelijk in hun waardering meer de wat hij noemt 'menselijke' kwaliteiten van de maatschappelijk werker dan zijn technische vaardigheden.

- b. In het geval van niet-relatieve problematiek biedt de perceptie van verschillen in opvattingen bij zowel cliënten als maatschappelijk werkers de belangrijkste bijdrage aan de verklaring van oordelen. Wat betreft de groep cliënten lijkt deze conclusie goed aan te sluiten bij de uitkomst uit het onderzoek van Mayer en Timms (1970) dat tevredenheid of ontevredenheid met de verleende hulp primair afhankelijk was van de vraag of ze hadden gekregen waarvoor ze waren gekomen.
- c. In het geval van relationele problemen moet bij cliënten primair gedacht worden aan het ervaren van persoonlijke compatibiliteit, bij maatschappelijk werkers aan hun idee als 'social leader' gehandeld te hebben. Wat de groep cliënten betreft lijkt er in dit opzicht sprake van een duidelijke verwantschap met het onderzoek van Stikker en Van Gelder (1980). De cliënten in dat onderzoek lieten zich, zoals eerder door ons in hoofdstuk 1 vermeld, in grote mate lovend tot zeer lovend uit over de verstandhouding met de maatschappelijk werker. En voor de groep maatschappelijk werkers zien wij in dit verband overeenkomst met de constatering van Rees (1978) dat door de dominante voorkeur van maatschappelijk werkers voor het 'social casework' (en — dus — relationele problemen, A. F.) cliënten en maatschappelijk werkers er belang bij hebben een gevoel van eigenwaarde te behouden. Onze interpretatie met betrekking tot de achtergronden van de oordelen over de verleende hulp in geval van relationele problemen lijkt ons ook aan te sluiten bij inzichten van Katschnig (1973) die wij ontleen aan Van den Berg (1982). Katschnig wijst er op dat het contact tussen cliënt en hulpverlener bepaald wordt door persoonlijke motieven van psychologische aard. Bij de hulpverlener zouden dat zijn: de psychische behoefte aan superioriteit, zijn behoefte aan contact en zijn behoefte om bij de cliënt iets tot stand te brengen. De beste garantie voor een optimale hulpverlening is, zo wordt gesteld, de (bevordering van een) relatief gelijke krachtsverhouding tussen deze drie motieven. Maar, aldus Katschnig, dat wat zich afspeelt in de hulpverlening is niet alleen afhankelijk van persoonlijkheidskenmerken; de hulpsituatie moet vooral gezien worden als een voortdurend veranderbare, 'maakbare' sociale situatie waarin allerlei contextgegevens een rol spelen. Niet alleen het gedrag van de cliënt maar ook dat van de hulpverlener is grotendeels een product van ieders sociale situatie. De context waarbinnen de hulpverlening zich voltrekt is dus sterk bepalend voor de kwaliteit ervan.

8.5 NIET RELEVANT GEBLEKEN VARIABLEN EN SAMENHANGEN

8.5.1 Inleiding

In de probleemstelling van ons onderzoek hebben wij modellen ontwikkeld die richtinggevend waren om relevante achtergronden van waargenomen verschillen in opvattingen en van oordelen op het spoor te komen. In zoverre gebleken is dat wij voor een optimale verklaring van de aanwezige varianties kunnen volstaan met gereduceerde modellen, kan gesteld worden dat onze theorie niet geheel bevestigd wordt. Ook dat is natuurlijk een relevante uitkomst van ons onderzoek tot nu toe. Wij zullen hierna ingaan op de vraag wat het wil zeggen dat bepaalde variabelen en hun onderlinge samenhangen geen rol van betekenis blijken te spelen en bij deze uitkomsten enig commentaar leveren.

8.5.2 Opvattingen en objectieve gelijkheid

Tot één van de meest opvallende uitkomsten uit ons onderzoek rekenen wij de bevinding dat de mate waarin de cliënt en de maatschappelijk werkers een gelijke maatschappelijke positie innemen direct noch indirect een samenhang van betekenis vertoont met de perceptie van verschillen in opvattingen. Wij hebben redenen om bij deze uitkomst uitvoerig stil te staan. Deze uitkomst is tegengesteld aan de resultaten uit onderzoek waardoor wij ons in de probleemstelling mede hebben laten leiden (Mayer en Timms, 1970; Goldstein, 1971; Beck en Jones, 1973, Fischer, 1973). Maar ook aan bevindingen van auteurs die door ons in een later stadium werden geraadpleegd (met name Perlman, 1975; Rees 1978). Ons onderzoek tot nog toe geeft dus reden tot relativering van opvattingen die de betekenis van gelijkheid qua leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, sociaal milieu en qua levensbeschouwelijke en politieke overtuiging als belangrijk voor (de perceptie van) overeenkomsten in opvattingen benadrukken. In het bijzonder willen wij vooralsnog een vraagteken zetten achter een in de literatuur veel geopperde veronderstelling. De veronderstelling namelijk dat een zogenaamde 'middle-class'-kijk van maatschappelijk werkers op problemen en hulp nogal eens botst met een veelal veronderstelde 'lower-class'-kijk bij cliënten. Nu moeten wij wel opmerken dat wij een onderzoek hebben ingesteld naar percepties van verschillen in opvattingen terwijl die andere studies betrekking hebben op 'opvattingen'. Het is niet uitgesloten dat een analyse van hulpverleningsparen uitwijst dat die perceptie nogal eens niet terecht blijkt te zijn. En dan zou 'objectieve gelijkheid' wel samenhang kunnen vertonen met de door de onderzoeker vast te stellen overeenkomsten en verschillen in opvattingen.

Een ander verschil met de studies waarmee wij onze uitkomst vergelijken is dat wij met een 'totaalindex' van 'objectieve gelijkheid' werken, gebaseerd op een optelling van elementen die onderling geen empirische samenhang blijken te vertonen. In hoofdstuk 4 hebben wij in dit verband gesteld dat deze variabele ons inziens weliswaar tot uitdrukking brengt dat cliënt en maatschappelijk werker in de sfeer van niet onbelangrijke maatschappelijke posities meer of minder gelijk zijn aan elkaar, maar dat enig voorbehoud bij deze variabele geboden is. Een alternatieve benadering zou zijn de afzonderlijke indicatoren van 'objectieve gelijkheid' in de analyse te betrekken. Vooralsnog hebben wij dat niet gedaan vanwege de dan benodigde enorme uitbreiding van het aantal pad-analyses. Maar ook — zoals in hoofdstuk 4 is vermeld — omdat de onderlinge samenhangen tussen overeenkomstige deelvariabelen van objectieve, subjectieve en stimulerende gelijkheden zeer te wensen over laten, terwijl de bivariate samenhangen van elk met de perceptie van verschillen in opvattingen geheel te verwaarlozen zijn.

Overigens kunnen wij ook wijzen op studies die onze conclusie dat 'objectieve gelijkheid' geen samenhang vertoont met de perceptie van verschillen in opvattingen zouden kunnen ondersteunen. Zo wijzen Rogers en Shoemaker (1971) erop dat effectieve communicatie tussen zender en ontvanger, ondanks de afwezigheid van homophily, ook of toch kan ontstaan als beiden een hoge mate van empathie hebben, dit is: zich kunnen verplaatsen in de rol van de ander. Santa Cruz en Hepworth (1975) komen tot eenzelfde veronderstelling in hun onderzoek onder cliënten naar de invloed van verschillen in geslacht en ethniciteit tussen cliënten en hulpverleners op de perceptie van de hulpverlener als 'social leader'. Daar waar in ons onderzoek is gebleken dat 'optreden maatschappelijk werker' (waar-in empathie is opgenomen) één van de belangrijkste achtergronden is, zou dit dus een aanwijzing kunnen inhouden dat in bepaalde gevallen de verwachte invloed van 'objectieve gelijkheid' als het ware wordt opgeheven door het rolgedrag van de maatschappelijk werker als 'social leader'. Het vinden van evidentie voor deze aanwijzing zou in ons geval vereisen dat wij typen construeren op grond van de combinatie van 'objectieve gelijkheid' met 'optreden maatschappelijk werker'. Aan dit soort specificaties zijn wij echter nog niet toegekomen.

Alhoewel wij geen comparatieve studie kunnen beogen zou een laatste kanttekening betrekking kunnen hebben op de vraag in hoeverre de werksoort en de samenstelling van de groep cliënten uit de studies waarmee wij onze uitkomst hebben vergeleken, zonder meer een vergelijking toelaten.

Wat betreft de groep cliënten menen wij te kunnen stellen dat alleen de studies van Mayer en Timms (1970) en Perlman (1975) een vertekening zouden kunnen geven van de betekenis van een aspect van 'objectieve gelijkheid', namelijk 'social class'. In eerstgenoemd onderzoek gaat het immers om overwegend 'working class people', terwijl het tweede onderzoek zich vooral afspeelt onder arme negers uit een sloppenbuurt. Gelet op de soort problematiek van de cliënten wijken met

name de studies van Beck en Jones (1973) en Maluccio (1979) af in zoverre de meerderheid, respectievelijk vrijwel iedereen hulp zocht bij persoonlijke en/of relationele problemen.

Moeilijker is het een enigszins helder beeld te krijgen van het stelsel en de structuur van welzijnsvoorzieningen in Engeland en de Verenigde Staten en evenmin van de mate waarin verschijnselen van sociale stratificatie in die landen vergelijkbaar zijn met die in Nederland. Voor het laatstgenoemde hebben wij geen empirisch materiaal kunnen vinden dat ons aanleiding zou kunnen geven om te concluderen tot aanmerkelijke verschillen. Wat het stelsel van voorzieningen betreft hebben wij wel aanwijzingen dat het maatschappelijk werk in de onderzochte instellingen meer expliciet dan in Nederland tot taak heeft te voorzien in of te bemiddelen bij behoefte aan financiële middelen.

Wanneer wij het geheel proberen te overzien dan krijgen wij de indruk dat de contexten waarin de hulpverlening zich in de door ons vergeleken studies afspeelt niet zodanige verschillen te zien geven dat een globale vergelijking van uitkomsten niet goed mogelijk zou zijn.

8.5.3 Objectieve en subjectieve gelijkheid

In de conclusie waarmee wij paragraaf 8.5.2 zijn begonnen ligt ook duidelijk verrat dat objectieve gelijkheid en ongelijkheid als regel niet als zodanig zijn ervaren door de respondenten. Wij hebben in onze analyse voor beide vormen van gelijkheid gebruik gemaakt van de 'totaalindices' en deze vertonen een samenhang die vrijwel te verwaarlozen is.

Daarbij dient echter wel aangetekend te worden dat de variabele 'objectieve gelijkheid' een constructie van de onderzoeker is op basis van gegevens van de respondenten. De totaalindex voor 'subjectieve gelijkheid' geeft daarentegen de mening van de respondent weer: hij kon in het aantal voorgegeven indicatoren — dat groter was dan dat bij 'objectieve gelijkheid' — zelf een weging toepassen. Bovendien moet worden opgemerkt dat een deel van de respondenten in een aantal opzichten geen informatie had over de ander om de vraag of de ander anders was dan hijzelf te kunnen beantwoorden. Dit gold in sterke mate voor de aspecten 'levensbeschouwing' en 'politieke opvattingen' terwijl bij cliënten daarnaast relatief weinigen de vergelijking qua 'sociaal milieu' konden maken.

Op indicatoren-niveau springen de matige (cliënten) tot sterke (maatschappelijk werkers) samenhangen tussen objectieve en subjectieve gelijkheid wat betreft leeftijd en burgerlijke staat er uit. De samenhang wat betreft geslacht hebben wij — uiteraard — niet vastgesteld. Deze uitkomsten vertonen verwantschap met wat Maluccio (1979) vond. Bij de vraag naar sociale afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker noemden zijn cliënten regelmatig leeftijd, geslacht en burgerlijke status en zeer weinig godsdienst, sociaal-economische status en ras.

Alhoewel het verschijnsel retrospectie (zie daarvoor verder onder 8.6) mede van invloed kan zijn op de hierboven beschreven uitkomsten, beschouwen wij deze toch als opvallend. Veelal wordt immers in sociologisch onderzoek en theorievorming min of meer automatisch aangenomen dat objectieve gelijkheid en ongelijkheid als zodanig onderkend en ervaren zullen worden en verband houden met overeenkomsten en verschillen in opvattingen, houdingen en gedragingen. Op basis van ons onderzoek menen wij dat er aanleiding is om in de sfeer van hulpverlening een onderscheid te maken tussen objectieve en subjectieve gelijkheid. En aansluitend bij de onduidelijkheid die wij in hoofdstuk 2 naar aanleiding van het begrip 'homophily' bij Rogers en Shoemaker (1971) hebben signaleerd zou dit ook impliceren een onderscheid tussen objectieve en subjectieve homophily.

8.5.4 Opvattingen en soort problematiek, hulpveraring, aantal hulpverleningscontacten

Deze drie onafhankelijke variabelen komen niet meer voor in het eindmodel ter verklaring van perceptie van verschillen in opvattingen. Met name de irrelevantie van de vraag of de hulpvraag betrekking heeft op meer of minder relationele problemen is in het licht van de bevindingen van Mayer en Timms (1970) en Beck en Jones (1973) nogal onverwacht. Aan de orde is nu niet de onderscheiden werking van de al dan niet gereduceerde modellen naar gelang van de totale onderzoeksgroepen een groep met alleen relationele problemen en een groep met niet-relationele problemen worden afgesplitst. Waar het hier echter wel om gaat is dat in de totale onderzoeksgroepen de mate waarin de problematiek waarmee cliënt komt een meer relationeel en/of persoonlijk karakter draagt — en naar wij hebben verondersteld, daarmee minder gemakkelijk te onderkennen, te erkennen en te hanteren is — direct noch indirect een rol van betekenis speelt. Datzelfde kan gezegd worden van de mate waarin cliënten en maatschappelijk werkers al ervaring hebben opgedaan met het inroepen respectievelijk verlenen van hulp vanuit het maatschappelijk werk. Ook is het aantal contacten dat er tussen het begin en het einde van de verleende hulp heeft plaatsgevonden niet van invloed op de mate van perceptie van verschillen in opvattingen over de verleende hulp.

In de probleemstelling hebben wij als verwachting uitgesproken dat protoprofessionalisering op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk nog geen veel voorkomend verschijnsel zal zijn. Gelet op bovenstaande uitkomsten lijkt deze verwachting bevestigd te worden. Het lijkt er zelfs op dat het hebben van ervaring en voorkennis over wat je te verwachten of te doen staat in deze sector van hulpverlening geen voorspellende waarde bezit over aan te treffen overeenkomsten en verschillen in opvattingen. Dit zou er op kunnen wijzen dat de

professionalisering in dit werkveld nog zeer gering is en — misschien mede als gevolg van — de variëteit aan probleemsituaties relatief (zeer) groot.

Wat dit laatste betreft denken wij in het kader van deze beschouwing niet direct aan de lang en veel benadrukte uniciteit van de probleemsituaties waarmee het algemeen maatschappelijk werk te maken krijgt, mede vanwege de wisselende contexten waarin deze zich voordoen. In dat verband wordt vaak een noodzakelijk individualiserende aanpak beargumenteerd. Tegen die achtergrond is wellicht ook te begrijpen dat het handelen van hulpverleners in dit werkveld nog weinig gestandaardiseerd is en zich nog moeilijk sociologisch laat verklaren (Ter Heine, 1979, 1981). Maar een dergelijke handelwijze zegt nog weinig over de kans dat cliënt en maatschappelijk werker er in concrete gevallen dezelfde opvattingen op nahouden. Wij zijn vertrokken vanuit de veronderstelling dat er velerlei factoren zijn die aanleiding geven om te verwachten dat beiden daarin nogal eens zullen verschillen. Dat is ook in ons onderzoek gebleken. Maar ervaring en voorkennis leiden er kennelijk niet toe dat op grond daarvan zodanig geleerd en geanticipeerd wordt dat cliënt en maatschappelijk werker een volgende keer als het ware eerder op één lijn zitten. En het maakt daarbij dan kennelijk ook weinig uit om welk soort problematiek het gaat.

8.5.5 Oordelen en algemene tevredenheid

Over de betekenis van 'algemene tevredenheid' bij de groep cliënten en 'werksatisfactie' bij de groep maatschappelijk werkers kunnen wij ons niet al te beslist uitlaten, omdat wij de betrouwbaarheid van deze variabelen niet erg groot achten. Maar wij menen desondanks toch te kunnen stellen dat ons onderzoek voorsnog niet tot de conclusie leidt dat er sprake zou zijn van een soort uitstralingseffect of 'halo-werking' van deze variabelen. Er blijkt immers geen samenhang van betekenis te bestaan met het oordeel over de verleende hulp en evenmin met de perceptie van de persoon en het optreden van de maatschappelijk werker. Deze uitkomst past niet bij een vaak — ook door ons in de probleemstelling — gehanteerde veronderstelling. Ons onderzoek levert dus niet de aanwijzing dat het antwoord op de vraag of de verleende hulp in voldoende mate was afgestemd op wat men na afloop van de hulpverlening nog als hulpvraag hanteert, verband houdt met de meer of minder tevreden algemene instelling van cliënt en maatschappelijk werker.

8.5.6 Oordelen en maatschappelijk werkers over hun persoon

In tegenstelling tot de groep cliënten blijkt bij maatschappelijk werkers het oordeel over de verleende hulp nauwelijks verband te houden met hun idee hoe zij als type persoon in het eerste contact bij de cliënt zullen zijn gekomen. Wij

brengen hierbij wel in herinnering dat wij in hoofdstuk 4 hebben vermeld dat er aan de geldigheid van deze variabele bij maatschappelijk werker waarschijnlijk wel wat valt aan te merken. De maatschappelijk werker moet hierbij immers waarschijnlijk sterk afgaan op indrukken en het zal niet gemakkelijk zijn aan te geven hoe je zelf bij een ander bent overgekomen.

Daarnaast zal het verderop nog aan de orde te stellen probleem van retrospectie juist bij maatschappelijk werkers een rol kunnen spelen. Maluccio (1979) constateerde in zijn onderzoek dat cliënten zich hun eerste ontmoeting met de maatschappelijk werker nog levendig voor de geest hadden, met name hun gevoelens daarbij en hun reacties daarop. Maatschappelijk werkers daarentegen rapporteerden weinig over eigen gevoelens of die van de cliënt. Maluccio constateerde ook dat maatschappelijk werkers het over het algemeen moeilijk vonden om in te gaan op de vraag hoe zij dachten dat cliënten aankeken tegen hen, hun kwaliteiten en hun werkstijl. Daarmee drukken zij volgens Maluccio typisch uit dat zij deze informatie van cliënten doorgaans ook niet verkrijgen. Maluccio verbaast zich daar over, omdat de meeste maatschappelijk werkers tot uitdrukking brachten dat zij het op prijs zouden stellen als cliënten hun gevoelens en reacties in deze zouden kenbaar maken. Maluccio oppert daarop de veronderstelling dat maatschappelijk werkers deze feedback van cliënten niet aanmoedigen uit vrees voor wat zij daarvan zouden kunnen leren. Het lijkt ons — aanvullend — dat maatschappelijk werkers zich in feite minder laten leiden door houdingen die wel worden weergegeven met uitdrukkingen als 'hanteren van jezelf in de relatie', 'reflectie op je eigen persoon en functioneren', dan op grond van handboeken uit de opleidingen zou kunnen worden verwacht.

Wij hebben in hoofdstuk 2 vermeld dat 'type persoon van de cliënt' regelmatig als variabele in allerlei onderzoeken is meegenomen. Wij hebben daar ook verantwoord waarom wij daarvan hebben afgezien. Maar wanneer wij het hierboven vermelde in aanmerking nemen, zou het ons niet verbazen als uit verder in te stellen vervolgonderzoek zou blijken dat ter verklaring van oordelen van maatschappelijk werkers eerder betekenis moet worden toegekend aan hun ideeën over de persoon en houding van de cliënt.

8.6 COMMENTAAR IN VERBAND MET DE ACHTERAF-METING

8.6.1 Redenen voor gedeeltelijke achteraf-meting

Uit overwegingen van praktische en methodologische aard hebben wij gekozen voor een studie die voor een deel een retrospectief karakter draagt. Dat geldt met name voorzover wij na beëindiging van de hulpverlening hebben willen achterhalen welke de opvattingen van de cliënt en de maatschappelijk werker waren over de hulpvraag ten tijde aan de aanmelding van de cliënt. Bij de opvattingen en bij het oordeel over de verleende hulp kunnen wij niet steeds van retrospectie

spreken, omdat de respondenten steeds is gevraagd aan te geven welke opvattingen zij op het moment van het interview huldigden over de verleende hulp en hoe zij deze nu beoordelen in het licht van hun huidige opvatting over de hulpvraag.

Wij hebben in paragraaf 3.3.1 vermeld hoe wij, als het ware schipperend tussen enerzijds de bezwaren die verbonden zijn aan een onderzoek dat het proces van hulpverlening op de voet wil volgen en anderzijds de problemen verbonden aan achteraf-metingen, gekomen zijn op de voor deze studie geformuleerde vraagstelling. Wij hebben daar ook beargumenteerd waarom het van belang kan zijn achteraf gehanteerde opvattingen en oordelen over verleende hulp te achterhalen.

Dat er rond het vaststellen van de perceptie van verschillen in opvattingen over de verleende hulp toch voor een deel een retrospectieprobleem kan opduiken, houdt verband met het volgende. Het hanteren van 'nu, op het moment van het interview' hebben wij bij de vaststelling van de perceptie van verschillen in opvattingen over de verleende hulp niet consequent kunnen volhouden. Aangenomen dat client en maatschappelijk werker na beëindiging van de hulpverlening geen contact meer met elkaar hebben gehad, konden wij immers moeilijk anders dan tijdens het interview aan de respondent vragen of het beeld dat hij er nu over de verleende hulp op nahoudt ook het idee van de andere interactiepartner was bij de beëindiging van de hulp.

8.6.2 Retrospectie als te beperken probleem

Juist omdat een aantal uitkomsten uit ons onderzoek aanleiding geeft om te denken aan de rol die retrospectie daarbij zou kunnen spelen, willen wij daar in deze paragraaf apart op ingaan.

Eerst iets over de aard van het probleem dat ons parten kan hebben gespeeld. Dat komt er in feite op neer, dat bij het beantwoorden van vragen over een vroegere situatie, het name bij vragen die sterk appelleren aan een herinnering aan opvattingen, een vertekening kan optreden. Gebeurtenissen die zich sindsdien in de respondent zelf en/of in diens relevante leefsituatie hebben voorgedaan, zullen meespelen in de weergave en interpretatie van wat men in die vroegere situatie dacht. Het 'nu' speelt dus mee in de weergave en waardering van 'toen'. In de literatuur wordt meestal gesignaleerd dat de vertekening er gewoonlijk op neerkomt dat de afstand of de verschillen tussen het 'toen' en 'nu' kleiner voorgesteld worden dan ze in feite zijn. Dat neemt niet weg, dat de afstand ook vergroot kan worden, hetgeen zich met name in zogenaamde 'bekeringsgevallen' nogal eens voordoet.

Om ons zoveel mogelijk te wapenen tegen het gevaar van vertekening hebben wij als voorwaarden gesteld dat de in het onderzoek te betrekken hulpverleningsgevallen een looptijd hebben van maximaal zes maanden en dat het interview zo vlug mogelijk doch binnen een half jaar na beëindiging van de hulpverlening

afgenomen wordt. Bovendien hebben wij aan dit punt zeer veel aandacht besteed bij de instructies in de vragenlijst en tijdens de training van interviewers. Doel daarvan was zo optimaal mogelijk te bereiken dat de respondent, bij de weergave van de opvattingen over de hulpvraag, de situatie rond de aanmelding door de cliënt voor ogen houdt.

8.6.3 Retrospectie en andere studies

Zoals wij al eerder hebben opgemerkt bestaat er bij bijna alle door ons besproken studies kans op vertekening vanwege retrospectie. Uitzondering daarop is alleen het onderzoek van Hageman-Smit (1976). In deze studies wordt retrospectie vrijwel niet geïmplementeerd en er worden niet steeds beperkingen opgelegd in de zin van de zojuist door ons vermelde voorwaarden. Mayer en Timms (1970: 30) wijzen er wel op dat de vraag naar de accuraatheid van de door hen verkregen informatie met name moeilijk te beantwoorden is bij die cliënten bij wie hun probleemsituatie na beëindiging gewijzigd is anders dan door de hulp van het maatschappelijk werk.

Maluccio (1979) besteedt in feite nog de meeste aandacht aan de kwestie die wij hier behandelen. Hij is overigens ons inziens ook de onderzoeker die het meest in aanmerking komt om er een punt van te maken. Hij probeert immers op grond van één diepte-interview achteraf, via kwalitatieve waarneming, een zo getrouw mogelijk beeld te krijgen van het proces van hulpverlening zoals zich dat tussen cliënt en maatschappelijk werker — inclusief hun relevante contexten — heeft afgespeeld. De meeste interviews voor zijn onderzoek werden overigens binnen een maand na beëindiging van de hulp afgenomen. Op basis van wat Maluccio vermeldt menen wij te kunnen stellen dat hij zich vrij lakoniek afmaakt van het retrospectieprobleem. Zo vertrekt hij vanuit een drietal assumpties waarvan in dit verband relevant is: 'I believed that what clients and workers report retrospectively as their perceptions of service generally represents their thoughts and feelings, although there may be difficulties in recall or other areas' (pg. 24). In zijn methodologische verantwoording achteraf signaleert hij drie belangrijke beperkingen aan zijn onderzoek: het interview als voornaamste instrument van data-verzameling, het retrospectieve karakter van zijn studie en de analyse en interpretatie van de data. Wat het tweede punt betreft stelt hij dat de accuraatheid en precisie van wat zijn respondenten zeggen beïnvloed kunnen zijn door factoren als gebrekkige herinnering of de situatie van de cliënt ten tijde van het interview. Als middel om dat probleem, althans gedeeltelijk, te ondervangen verwijst Maluccio dan tenslotte naar het afnemen van een interview zo vlug mogelijk na het beëindigen van de hulp. Dat is alles wat Maluccio rond retrospectie vermeldt. Wij noemen dit een vrij lakonieke reactie, niet omdat over de mate waarin retrospectie een vertekening geeft zoveel méér te zeggen zou zijn — dat blijft immers grotendeels gissen — maar omdat hij geen poging doet aan te geven bij

welke uitkomsten misschien een vraagteken op z'n plaats zou zijn. Dat is vooral wat wij nu met betrekking tot ons eigen onderzoek aan de orde willen stellen.

8.6.4 Retrospectie en vraagtekens bij bepaalde uitkomsten

Zo is het ondanks de door ons genomen 'voorzorgsmaatregelen' denkbaar dat het onderzoek een te gunstig beeld oplevert van de perceptie van verschillen in opvattingen, met name over de hulpvraag. Wij verwijzen in dit verband naar de in hoofdstuk 4 vermelde uitkomst dat vrijwel iedere respondent het probleem waarmee de cliënt kwam duidelijk en moeilijk oplosbaar vond en vooral naar de tabellen 26 en 27. Wij komen mede op deze suggestie omdat er in de literatuur vaak op gewezen wordt dat cliënten bij aanmelding hun probleem vaak 'verpakken' in termen van een soort die bijvoorbeeld sociaal gezien het meest geaccepteerd is en/of zodanig dat zij zelf zo weinig mogelijk debet lijken te zijn aan de ontstane probleemsituatie. Maar ook kan de maatschappelijk werker hen tijdens de hulpverlening — terecht of niet — hebben duidelijk gemaakt dat zij er geen juiste probleemdefinitie op na houden. Met name de uitkomst dat 90 procent van de respondenten aangeeft dat de problematiek in het begin al duidelijk was, verbaast ons. Aan de literatuur ontleen wij namelijk de indruk dat toch een aanzienlijk deel van de cliënten dat een beroep doet op het algemeen maatschappelijk werk zelf niet precies weet wat nu eigenlijk het probleem is waarmee zij zitten. Wij vermoeden dan ook dat een waarneming op een tijdstip rond de aanmelding tot een lager percentage zal leiden.

Tegen het idee van een vertekening die op grond van voorgaande overwegingen heeft kunnen ontstaan kunnen wij alleen maar inbrengen dat wij op grond van de evaluatie van het vraagesprek door respondenten en interviewers geen aanwijzingen hebben dat de behandeling van de 'toen'-situatie bijzondere problemen heeft opgeroepen.

Het lijkt op grond van het bovenstaande voor de hand te liggen ook enigermaat een vraagteken te zetten bij de mate waarin de respondenten in ons onderzoek positief oordelen over de verleende hulp. Maar daarbij moet wel bedacht worden dat dit dan niet toegeschreven kan worden aan de vertekening door retrospectie. Wij hebben immers gevraagd hoe het oordeel luidt over de verleende hulp zoals men die nu definieert in het licht van de op dit moment gehanteerde opvatting over de hulpvraag. Kortom, de suggestie van vertekening ligt hier niet voor de hand. Hetgeen natuurlijk niet wil zeggen dat met name bij cliënten niet door ons onderzochte factoren wel tot een voor de hulpverlening te positief beeld kunnen hebben geleid. Wij denken bijvoorbeeld aan het idee dankbaar te moeten zijn voor de gekregen aandacht, wijzigingen in de leefsituatie als gevolg van andere factoren of een herwaardering van vroeger minder belangrijke aspecten aan hulpverlening. Maar dat is de vraag naar verdere theorievorming waarop wij in paragraaf 8.7 verder zullen ingaan.

Moelijk te beantwoorden is de vraag in hoeverre de tijdens de interviewsituatie bij de respondenten levende ideeën over gepercipieerde overeenkomsten en verschillen in opvattingen en over oordelen over de verleende hulp van invloed zullen zijn geweest op de meting van de variabelen 'subjectieve' en 'stimulerende gelijkheid' en van 'persoon' en 'optreden maatschappelijk werker'. Onze conceptuele modellen en de daarop afgestemde inrichting van en de instructies bij de vragenlijst zijn op een dergelijke veronderstelling niet ingericht geweest. Maar de gestelde vraag rijst met name naar aanleiding van de uitkomst dat 'optreden maatschappelijk werker' ook een rol blijkt te spelen bij de verklaring van de perceptie van verschillen in opvatting over de hulpvraag. De eerstgenoemde variabele beoogde immers vooral het handelen van de maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening te meten, terwijl de tweede betrekking dient te hebben op de beginsituatie. Voor de groep cliënten beschouwen wij ook de gebleken samenhang tussen de hierboven genoemde vier onafhankelijke variabelen, als een mogelijke aanwijzing voor enige vertekening als gevolg van retrospectie.

Het feit dat 'objectieve' en 'subjectieve gelijkheid' niet blijken samen te hangen is misschien voor een deel toe te schrijven aan een vervaging in de loop der tijd. In dezelfde sfeer is mogelijk een vraagteken te zetten achter de uitkomst dat het percentage verklaarde variantie bij de hulpvraag en de verleende hulp als geheel systematisch vrijwel steeds hoger is dan bij de deelaspecten die wij daaraan onderscheiden hebben. Zou deze uitkomst een aanwijzing inhouden dat men een minder duidelijke voorstelling heeft van deelaspecten, zodat de kans op vervaging door een beroep te doen op herinnering dáár het grootst is?

Tot slot: tegen de achtergrond van bovenstaande vragen en kanttekeningen kan ook de vraag rijzen of en in hoeverre de gebleken mogelijkheid de afzonderlijke modellen voor opvattingen en oordelen te koppelen mede beïnvloed is door het feit dat ons onderzoek gedeeltelijk een achteraf-meting is.

Maar nogmaals, het blijven allemaal vragen op grond waarvan wij bij bepaalde interpretaties weliswaar soms twifelen, maar waarvan de portée niet is aan te geven. Ook niet omdat studies die meer ingericht waren op het reconstrueren van het hulpverleningsproces niet tot sterk andersluidende uitkomsten hebben geleid (Rees, 1978; Maluccio, 1979; Stikker en Van Gelder, 1980). Maar veel zegt dit niet omdat — zoals aangegeven — ook deze onderzoekers in principe met het probleem van retrospectie te maken krijgen, ook al maken zij er feitelijk niet zo'n punt van.

Hoe dan ook, retrospectieve studies zijn bij bepaalde vraagstellingen om redenen van praktische en methodologische aard onvermijdelijk. De onderzoeker kan hooguit op een gerichte manier zodanige kanttekeningen plaatsen dat het gevaar van het trekken van te stellige conclusies beperkt kan worden.

8.7 AANBEVELINGEN VOOR VERDERE THEORIEVORMING

8.7.1 Inleiding

Al meermalen hebben wij vermeld dat de rapportage over de beproken drie deelstudies betrekking heeft op een vergelijking van analyses op groepsniveau. De vraagstelling van onze studie impliceert dat daarnaast de onderzoeksgegevens ook op het niveau van hulpverleningsparen worden geanalyseerd en dat tenslotte geprobeerd zal worden het verkregen geheel aan inzichten nader te specificeren voor subgroepen. Vanwege de nog onvolledige rapportage zullen wij in deze paragraaf — en ook in paragraaf 8.8 — nog wat ingehouden reageren op vragen als ‘Hoe nu verder?’ en ‘Wat kan de praktijk nu met de uitkomsten van dit onderzoek?’ Wij beperken ons nu tot het trekken van een aantal voorlopige hoofdlijnen.

Bij het doen van aanbevelingen voor verdere theorievorming en onderzoek op het terrein van onze vraagstelling willen wij ons (uiteraard) zoveel mogelijk houden aan de beperkingen die wij ons daarbij hebben opgelegd. In dit verband memoreren wij dat onze aandacht primair gericht is op het achterhalen van achtergronden van de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Ook onderstrepen wij nog eens dat de vraagstelling is toegespitst op de situatie aan het begin en op die aan het einde van de hulpverlening. Tot slot herhalen wij hier dat de vraagstelling over achtergronden van verschillen in oordelen over de verleende hulp door ons om eerder vermelde redenen slechts bedoeld is als een afgeleide van die naar de perceptie van verschillen in opvatting. Wij releveren hier deze beperkingen nog eens om zelf niet in de verleiding te komen — en anderen minder vlug in die situatie te brengen — om bij de beantwoording van de vraag naar verdere theorievorming vrij ongemerkt de vraagstelling te verleggen of — vooral — deze te verbreden.

In hoofdstuk 2 hebben wij vermeld dat er over de beoordeling van de hulpverlening inmiddels een vrij omvangrijke onderzoeksliteratuur bestaat. En wie in het kader van een bredere vraagstelling geïnformeerd wil raken over de veelheid van relevante factoren die in de diverse fasen van het hulpverleningsproces een rol kunnen spelen ter verklaring van opvattingen en oordelen, zal zeker te rade moeten gaan bij de beschouwingen die Maluccio (1979) in hoofdstuk 11 wijdt aan de uitkomsten van zijn onderzoek. Deze auteur vraagt met name veel aandacht voor het interactieve karakter van het hulpverleningsproces en voor de contexten — van de client en de hulpverlener — waarin de hulpverlening zich afspeelt.

In paragraaf 8.7.2 gaan wij in op een aantal facetten van de vraag naar verdere theorievorming. Impliciet of expliciet grijpen wij daarvoor terug op verschijnselen die wij naar aanleiding van het vooronderzoek niet in de definitieve probleem-

stelling hebben opgenomen.³ Bovendien bouwen wij hierbij voort op de theoretische interpretaties zoals die in de paragrafen 8.3-8.5 ontwikkeld zijn.

Voorlopige aanbevelingen voor verder onderzoek zijn opgenomen in *paragraaf 8.7.3* Deze aanbevelingen hebben niet zozeer betrekking op de vraag hoe de suggesties voor theorievorming via onderzoek zijn uit te voeren, maar zijn meer rechtstreeks uitvloeisels van de uitkomsten van ons onderzoek tot nu toe.

8.7.2 Aanbevelingen voor theorievorming

8.7.2.1 Achtergronden van perceptie van verschillen in opvattingen

Bij het formuleren van aanbevelingen laten wij ons onder meer leiden door bevindingen uit andere studies. Daarbij moeten wij ons realiseren dat deze andere onderzoekingen vrijwel zonder uitzondering geheel gericht waren op het achterhalen van achtergronden van *opvattingen* (en oordelen), terwijl onze belangstelling uitgaat naar *perceptie van verschillen in opvattingen*. Alhoewel wij mogen aannemen dat er tussen deze beide soorten vraagstelling een grote mate van verwantschap zal bestaan, zijn ze niet zonder meer aan elkaar gelijk te stellen. Door betrokkenen voor de hulpverlening relevant geachte overeenkomsten en verschillen in opvattingen zullen weliswaar als regel worden waargenomen. Maar met name het onderzoek van Mayer en Timms (1970) heeft laten zien dat vooral cliënten aan de maatschappelijk werkers soms opvattingen toeschrijven die laatstgenoemden in feite niet blijken te huldigen. Dat wil dus zeggen dat de perceptie soms ook of voor een deel kan berusten op onjuiste verwachtingen over en weer. Vandaar dat wij hierna het onderscheid tussen opvattingen en perceptie van verschillen in opvattingen blijven aanhouden.

Wat betreft relevante achtergronden van opvattingen en de variatie daarin denken wij voor een verdere theorie-ontwikkeling vooralsnog aan een viertal variabelen.

a Vroegere ervaringen met hulp invoeren en hulp krijgen

Het lijkt ons wenselijk bij *cliënten* meer plaats in te ruimen voor hun vroegere ervaringen met hulp vragen en hulp krijgen en daarbinnen met name voor de rol die verwijzers daarin hebben gespeeld. Uit allerlei onderzoek (Mayer en Timms, 1970; Rees, 1974; Perlman, 1975; Rees, 1978; Rees en Wallace, 1982) blijkt dat vroegere contacten met diverse officiële instanties en dat met name — vaak slechte — ervaringen met pogingen om hulp te krijgen, nogal bepalend zijn voor de verwachtingen waarmee cliënten naar het maatschappelijk werk komen. Die verwachtingen kunnen vooral tweeërlei vorm aannemen: ofwel men is hoopvol gestemd ('bij deze instantie of bij deze hulpverlener zal het wel veel beter gaan'),

danwel men heeft geen of laaggestemde verwachtingen ('het zal wel weer hetzelfde liedje zijn'). Vroegere ervaringen kunnen ook uiteenlopende gevolgen hebben. De cliënt kan zich een juister beeld hebben gevormd van wat hij wel en niet kan verwachten zodat hij minder gemakkelijk onjuiste opvattingen aan de hulpverlener kan toedichten. Maar het is ook mogelijk dat hij zich — vooral bij teleurstellende vroegere ervaringen — onvoldoende openstelt voor de mogelijkheid dat een andere instantie en/of hulpverlener er voor zijn (visie op het) probleem meer adequate opvattingen op nahoudt.

Het zal duidelijk zijn — en allerlei onderzoek wijst dit ook uit — dat de verwijzers hierbij een zeer belangrijke rol kunnen spelen. Bij die verwijzers moeten wij niet alleen denken aan de nog steeds belangrijke betekenis van huisartsen, maar ook aan mensen uit de directe omgeving van de cliënt die uit eigen ervaring en op basis van horen zeggen kennis dragen over de instantie of hulpverlener waar de cliënt terecht komt. Niet alleen is van belang welke informatie de verwijzer verstrekt. Uit het onderzoek van Rees (1978) blijkt zelfs dat de reactie van maatschappelijk werkers op het probleem van de cliënt voor een deel varieert naargelang de soort verwijzer. Dit in verband met het wisselende vertrouwen dat hulpverleners stellen in de adequaatheid waarmee tot een verwijzing besloten is.

Wij hebben in onze studie weliswaar de mate van hulpverlening in de probleemstelling betrokken, maar onze indruk is nu dat daaraan een brede en meer diepgaande uitwerking gegeven zou moeten worden.

b Rolopvattingen van hulpverleners

Voor een meer volledig begrip lijkt het ons ook van belang de rolopvattingen van *maatschappelijk werkers* te achterhalen. Wij denken hierbij met name aan de opvattingen over hun taak (en die van cliënten) als afgeleide van hun visie op de aard en de oorzaak van het probleem waarmee de cliënt komt. In verband met het verschil tussen rolopvatting en rolgedrag zou ook enigszins ingegaan kunnen worden op de condities die eventueel belemmerend werken bij de omzetting van opvatting in gedrag. Bij dit voorstel tot uitbreiding van de probleemstelling laten wij ons vooral door de volgende overwegingen leiden.

Eén van de aanleidingen voor het formuleren van onze vraagstelling was gelegen in het in hoofdstuk 1 beschreven streven naar professionalisering en in de verschijnselen die daarmee in verband worden gebracht. Uit studies die verschenen nadat onze probleemstelling was geformuleerd, blijkt hoezeer maatschappelijk werkers zich in hun handelen laten leiden door hun voorkeuren voor bepaalde soorten problematiek en — of vanwege — de daarvoor nodig geachte werkwijze of methodiek. (Rees, 1978; Maluccio, 1979; Prottas 1979). Die voorkeuren leiden ook tot een zich aangetrokken voelen tot bepaalde typen cliënten, afhankelijk onder meer van de kwaliteiten waarover cliënten beschikken om de werkwijze met meer of minder kans op succes te doen verlopen.

Ons eigen onderzoek tot nu toe heeft twee aanwijzingen opgeleverd die, samengenomen, onvoldoende duidelijk maken in hoeverre het bovenstaande van toepassing is op het algemeen maatschappelijk werk. Enerzijds is regelmatig naar voren gekomen dat het uit een oogpunt van het achterhalen van relevante achtergronden zinvol is relationele en niet-relationele problematiek te onderscheiden. Anderzijds hebben wij de mogelijkheid geopperd dat er in het algemeen maatschappelijk werk wellicht in mindere mate sprake is van professionaliseringsverschijnselen dan in de literatuur wel wordt verondersteld.

Beide soorten gegevens — andere studies en eigen onderzoek — brengen er ons toe er voor te pleiten nader in te gaan op roloppvattingen van maatschappelijk werkers met name in relatie tot onderscheiden soorten problematiek.

c Prognostische verwachtingen

Het onder a en b behandelde kan ook beschouwd worden als een onderstreping hoe belangrijk het is dat de verwachtingen van cliënt en maatschappelijk werker zoveel mogelijk op elkaar afgestemd zijn. Met name door Goldstein (1971), Perlman (1975) en Maluccio (1979) is er op gewezen hoezeer met name de verwachtingen over de te bereiken resultaten (vaak aangeduid als: prognostische verwachtingen) van invloed zijn op het gedrag van cliënt en hulpverlener, vooral in het begin van hun interacties. Maluccio houdt een pleidooi dat beiden als het ware 'in de richting van de ander' gesocialiseerd moeten worden om tot een adequate rol-inductie te komen die nodig is voor een goede hulpverleningsrelatie.

d Karakterisering van de problematiek van de cliënt

Eén van de moeilijkste problemen — zo niet het moeilijkste probleem — in een onderzoek op het terrein van de hulpverlening is wel de karakterisering van de soort problematiek waarmee de cliënt komt. Het is het onderdeel waarop de onderzoeker kans loopt het eerst gekritiseerd te worden door zowel hulpverleners als andere onderzoekers. Hulpverleners zullen zich al snel verzetten tegen iedere categorisering, andere onderzoekers hebben al gauw één of meer redenen om te beweren dat de gevolgde indeling onvolledig, niet sluitend of te grof is. Wij hebben bij de indeling van soorten problematiek in verband met de mogelijkheid tot vergelijking en specificatie zoveel mogelijk willen aansluiten bij een in de werksoort van het algemeen maatschappelijk werk vrij gangbaar geworden indeling naar hoofdterreinen waarop zich problemen kunnen voordoen. Op dit soort indelingen is de laatste jaren kritiek gekomen en er zijn alternatieven ontwikkeld, maar wij hebben niet de indruk dat aanmerkelijke verbeteringen tot stand zijn gebracht (Hazenkamp, 1976; Carnaval in R.I.O., 1981; Westerlaan en Span, 1981). Een kernprobleem blijft dat voor wetenschappelijk onderzoek en beleid zeker maar in zekere zin ook voor de uitvoerende hulpverlener enige classificatie gewenst is, maar de gehanteerde classificatie zal nooit bevredigen.

Ook onze indeling — gebaseerd op allerlei verfijningen van de indeling naar hoofdterreinen — blijft een grove wanneer de totale problematiek gekarakteriseerd moet worden. Het best bereikbare ideaal lijkt ons een combinatie van gegevens die zowel op een ongestructureerde (via de zogenaamde ‘open vraag’) als op een voorgestructureerde wijze zijn achterhaald. Wij beschikken over beide soort gegevens maar hebben voor de groepsanalyses de eerstgenoemde soort informatie nog niet gebruikt.

Ons onderzoek heeft uitgewezen dat er geen noemenswaardige samenhang bestaat tussen de soort problematiek en het aantal hulpverleningscontacten. Daarvoor kunnen verschillende redenen zijn. Eén ervan zou kunnen zijn dat de problematiek te grofmazig is gekarakteriseerd. Maar — en daar gaat het ons bij dit aspect vooral om — het kan ook zijn dat bij de vaststelling van de hulpvraag te weinig rekening is gehouden met het wel gesignaleerde verschijnsel dat mensen om diverse redenen hun probleem bij aanmelding op een bepaalde manier ‘verpakken’ en daarmee nog geen of onvoldoende aanduiding geven van het eigenlijke probleem waarvoor ze komen. Bij vervolgonderzoek is het wenselijk hieraan aandacht te besteden evenals aan de mogelijkheid dat de aanvankelijk gehanteerde definitie van het probleem na enige tijd herzien wordt. Belangrijk lijkt het daarbij ook vast te stellen in hoeverre met name de cliënt die herdefinering duidelijk is geworden en in welke mate dat zijn instemming kreeg. Overigens zullen wij bij de rapportage over de analyse van hulpverleningsparen meer gericht op deze kwestie kunnen ingaan.

De onder a - d genoemde aspecten achten wij relevant voor een verbetering van een probleemstelling over achtergronden van verschillen in opvattingen en voor die over perceptie van verschillen in opvattingen. Meer direct toegespitst op de verklaring van gepercipieerde verschillen in opvattingen zijn ons inziens een drietal andere aspecten. Het invoeren van deze beschouwen wij vooral als het opheffen van een aantal beperkingen die wij ons in onze studie hebben opgelegd.

e Type persoon van de cliënt

Al eerder hebben wij er op gewezen dat voor een verklaring van door maatschappelijk werkers waargenomen overeenkomsten en verschillen in opvattingen van belang zal zijn te weten hoe de maatschappelijk werker de cliënt als persoon heeft ervaren. Wij denken hierbij niet alleen aan het type persoonlijkheid van de cliënt maar vooral ook aan de door de hulpverlener verkregen indruk over diens houding tegenover en reactie op datgene wat de hulpverlener in de hulpverleningscontacten inbrengt. Dikwijls valt in dit verband in de literatuur de term ‘workability’ van de cliënt.

Wij komen hier niet alleen op omdat uit ons onderzoek is gebleken dat de door de cliënt ervaren persoonlijke afstand ten opzichte van de maatschappelijk werker een belangrijke rol blijkt te spelen bij de verklaring van de gepercipieerde

verschillen in opvattingen. Wij denken in dit verband ook aan ander onderzoek waaruit blijkt dat hulpverleners preferenties hanteren (Silverman, 1970; Rees, 1978; De Swaan e.a., 1979; Maluccio, 1979). Het gaat hierbij niet alleen om kwaliteiten van de cliënt die te maken hebben met de voorkeuren van hulpverleners voor de bij een bepaald soort problematiek te volgen methodiek. Maar ook op eigen ervaring steunende preferentie in meer algemene zin voor het werken met een bepaald type cliënten (bijvoorbeeld qua leeftijd, sociale herkomst, geslacht en dergelijke).

f 'Instrumental leadership'

Vanwege de noodzakelijk op te leggen beperkingen hebben wij na het vooronderzoek besloten de rol van de maatschappelijk werker als 'instrumental leader' niet in de definitieve probleemstelling op te nemen. Het is — zoals wij in hoofdstuk 2 hebben gezien — de rol die de hulpverlener heeft ter bereiking van de behandelingsdoelen, het bereiken van resultaten. Daarbij moeten wij onder meer denken aan het verduidelijken en structureren van de cliëntrol, het opstellen van een werkplan en het bewaken van de realisering daarvan, het komen tot afspraken en taakverdeling en het inbrengen van de meer 'technische' deskundigheid als hulpverlener.

Wij vermoeden dat dit aspect niet onbelangrijk is ter verklaring van perceptie van verschillen in opvattingen. Wij hebben in ons onderzoek tot nu toe gezien hoe belangrijk 'social leadership' is voor die verklaring. Wij veronderstellen nu dat 'social leadership' ook zal samenhangen met de mate waarin de cliënt ontvankelijk is voor en de maatschappelijk werker mogelijkheden krijgt tot het uitoefenen van 'instrumental leadership'. Daarmee sluiten wij ook aan op het in hoofdstuk 1 vermelde inzicht van Thompson (1962) volgens welke de hulpverlener voortdurend moet balanceren tussen deze twee rollen. Wij verwachten voorts dat de kans op het vóórkomen en blijven bestaan van (de perceptie van) verschillen in opvattingen des te groter is naarmate de maatschappelijk werker minder aandacht besteedt of kan besteden aan zijn rol als 'instrumental leader'.

Dat belang van 'instrumental leadership' is heel duidelijk aan het licht gekomen in de studie van Reid en Epstein (1972) over 'task-centered casework' waarin — gebaseerd op ervaringen — een pleidooi wordt gehouden voor korte, taakgerichte behandeling tot het moment dat de cliënt het weer alleen verder kan. Maluccio (1979: 187) benadrukt dat dit 'contracting process' rond het afbakenen van taken en het scheppen van duidelijke verwachtingen een 'ongoing process' moet zijn. Hij gaat zelfs zó ver dat hij dat voortdurende proces betrekking wil laten hebben op zowel instrumentele als expressieve taken in de hulpverlening.

In paragraaf 8.3.2 hebben wij er op gewezen dat bepaalde uitkomsten uit ons onderzoek aanleiding geven om vragen te stellen die voortkomen uit de notie van de sociaal-structureel ongelijke positie van cliënt en maatschappelijk werker. Wij zijn op die benadering in paragraaf 1.2.2.3 (onder b) ingegaan. Naar aanleiding van de studie van Hageman-Smit (1976) – die juist gebaseerd is op deze benadering – hebben wij opgemerkt dat met haar onderzoek nog maar weinig aanwijzing is verkregen voor de daadwerkelijke doorwerking van deze ongelijkheid in het verloop van het hulpverleningsproces.

Een meer volledige kijk op de achtergronden van de perceptie van verschillen in opvatting vraagt ons inziens dat nagegaan wordt in welke mate de met die asymmetrie gegeven mogelijkheden in de feitelijke hulpverlening ook worden benut. Naarmate dit meer het geval is zal de kans op het waarnemen van verschillen in opvatting ons inziens toenemen. Belangrijk is daarbij ook – of vooral – na te gaan in hoeverre cliënten zich de opvattingen van de maatschappelijk werker in alle vrijheid hebben eigen gemaakt, dan wel dat er sprake is van het verschijnsel van ongewenste normatieve machtsuitoefening en sociale controle ten opzichte van de cliënten. Wij hebben hieraan in hoofdstuk I aandacht besteed.

Waar het ons nu vooral om gaat is: er is in de hulpverlening onmiskenbaar sprake van ongelijkheid in de positie van hulpvrager en hulpverlener, maar de vraag waar het op aan komt is primair de vraag in welke mate en met welke gevolgen de daarmee aanwezige mogelijkheden benut worden ten nadele van de cliënt.

In paragraaf 8.4.1.4 hebben wij al even aangestipt dat een optimale verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp vraagt dat gezocht wordt naar een combinatie van een sociologisch en een (sociaal-) psychologisch verklaringskader. Met de hiervoor gegeven suggesties voor verdere theorievorming onderstrepen wij deze wenselijkheid in feite nog eens. Daarmee scharen wij ons achter het in hoofdstuk I al besproken idee van Van den Berg (1976) van een 'twee-rijken leer' dat in feite een pleidooi inhoudt voor een *interdisciplinaire benadering*. Met een aantal van de hierboven vermelde desiderata voor verdere theorie-uitbouw geven wij in zekere zin een aanvulling op de benadering die wij in onze probleemstelling hebben gevolgd. Een benadering die vooral ontleend is aan cliënt-gericht onderzoek. Een benadering ook die in termen van Van den Berg (1976) – vooral aansluiting heeft gezocht bij het 'rijk' van de interpersoonlijke ('onderhuidse', spontane) symmetrie in de hulpverlening. Derksen (1981) heeft er voor de psychotherapie op gewezen hoe bij dit soort benaderingen het gevaar van het insluipen van ideologische concepties uit de humanistische psychologie dreigt. Deze zou de reëel aanwezige deskundigheid van psychotherapeuten verdrongen hebben en in plaats daarvan gevoelens, ervaringen en persoonlijke groei en ontwikkeling overaccentueren.

Uit ons onderzoek tot nu toe is gaandeweg gebleken dat er sprake is van een niet onbelangrijke mate van gemeenschappelijkheid in de achtergronden van de perceptie van verschillen in opvattingen en in die van de verschillen in oordelen. Wanneer wij deze lijn aanhouden dan kunnen wij verwachten dat de zojuist geformuleerde desiderata voor een verdere theorievorming ook van belang zijn voor de theorievorming over achtergronden van verschillen in oordelen. Wij gaan daarop nu dan ook niet nog eens in. Wel willen wij er in dit verband op wijzen dat cliënten naar aanleiding van vroegere ervaringen met het inroepen en krijgen van hulp normatieve en anticiperende verwachtingen zullen hebben over de door het algemeen maatschappelijk werk te bieden hulp. Voor maatschappelijk werkers zal zich overigens iets dergelijks voordoen. Deze verwachtingen zullen als regel een rol spelen bij het oordeel over de verleende hulp. Met name voor cliënten lijkt het ons in dit kader van belang na te gaan of gebleken verschillen in verwachtingen tijdens de hulpverlening besproken zijn en welke consequenties daaruit zijn getrokken.

Ter aanvulling van relevante achtergronden voor oordelen volstaan wij met een tweetal desiderata. Al eerder hebben wij er op gewezen dat voor het oordeel van cliënten ook van belang is te weten in welke mate zij over alternatieve mogelijkheden beschikken om — met vergelijkbaar resultaat — hulp te ontvangen. Nog belangrijker lijkt het aandacht te besteden aan de wijzigingen die zich in het leven van de cliënt — vooral met het oog op zijn probleemsituatie — hebben voorgedaan sinds hij zich meldde bij het maatschappelijk werk. Wij hebben daaraan in ons onderzoek — via het aandeel van betrokkenen en anderen in het bereikte resultaat — slechts zeer summier aandacht besteed. Wanneer wij hiervoor meer aandacht vragen dan is dat niet alleen om meer zicht te krijgen op de relatieve betekenis van de hulp van de maatschappelijk werker vergeleken met die van veranderingen in de leefsituatie of bijvoorbeeld in de houding van voor de cliënt relevante anderen. Het is ook gewenst meer zicht te krijgen op de aard van de hulpverlening door het maatschappelijk werk. ligt het accent vooral op het streven de gerezen problematiek vrij fundamenteel op te lossen of komt de hulp er vooral op neer dat de tijdelijk uit balans geraakte cliënt weer in staat wordt gesteld zijn eigen leven te leiden? Wij kunnen ook een beeld gebruiken ter verduidelijking van wat wij bedoelen. Moet maatschappelijk werk vooral gezien worden als het weer aan de praat krijgen van de startmotor van de eigen auto van de cliënt of wordt er op gemikt dat de hulpverlener het stuur overneemt dan wel dat de cliënt in een andere auto gaat rijden?

Wij komen hierop omdat wij in navolging van onder meer Goldstein (1971) en Reid en Epstein (1972) vooral de relationele en persoonlijke problemen van cliënten beschouwen als tijdelijke inzinkingen in de normaal aanwezige mogelijkheden van mensen om zich voordoende problemen op te lossen (de zogenaamde 'coping mechanisms'). Maluccio (1979) benadrukt vooral dat cliënten vaak veel

actiever zijn, als ze eenmaal een duwtje hebben gekregen, dan veelal wordt aangenomen en dat het ene effect het andere oproept. Een kleine interventie van de hulpverlener kan een hele reeks van gebeurtenissen op gang brengen die in totaal tot het gewenste resultaat leiden. Maluccio (1979-1988) noemt dit het 'triggering effect', een verschijnsel waarnaar volgens hem nader onderzoek ingesteld moet worden.

8.7.2.3 Differentiatie in theorievorming

Ons onderzoek heeft duidelijke aanwijzingen opgeleverd dat het wenselijk en vruchtbaar zal blijken te zijn als bij verdere theorievorming (en onderzoek) gedifferentieerd wordt tussen cliënten en maatschappelijk werkers enerzijds en relationele en niet-relationele problematiek anderzijds. Omdat wij hierop in het voorafgaande al meermalen hebben gewezen, besteden wij daar nu weinig aandacht aan. Wat betreft de verschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers wijzen wij op de verschillen in accenten die bij de verklaring van percepties en oordelen naar voren zijn gekomen, op de verschillen in de mate van bereikte verklaring en op de vele varianten die bij de verklaring van de deeloordelen van maatschappelijk werkers opdoken. Bij cliënten zal in de theorievorming vooral het ervaren van een geringe persoonlijke en sociale afstand nadruk dienen te krijgen, terwijl wij bij maatschappelijk werkers meer nadrukkelijk denken aan hun rolopvattingen en preferenties. Voor beide groepen denken wij bovendien aan de mogelijke betekenis van de rolvervulling van de maatschappelijk werker als 'instrumental leader', met name ook in het licht van de ongelijke positie van cliënt en hulpverlener.

8.7.2.4 Wijzigingen in opvattingen

In de probleemstelling hebben wij voorzien dat aanvankelijke verschillen in opvattingen over de hulpvraag verderop in de hulpverlening kunnen zijn verdwenen. Maar ook hebben wij onderkend dat deze verschillen kunnen zijn blijven bestaan of zelfs kunnen zijn toegenomen.

Bij nader inzien zijn wij in deze uitwerking onvolledig geweest. Het is immers evenzeer denkbaar dat de aanvankelijke perceptie van overeenkomst in opvattingen verderop in de hulpverlening toch voor een deel op een misverstand berust. Vandaar dat wij er voor pleiten ook in dit opzicht de probleemstelling bij te stellen.

8.7.3 Aanbevelingen voor verder onderzoek

8 7 3 1 *Inleiding*

Zoals wij in de inleiding van deze paragraaf hebben gesteld, beogen wij met onderstaande aanbevelingen niet een onderzoeksmatige vertaling te geven van de hiervoor geformuleerde desiderata voor theorievorming. De aanbevelingen houden verband met de resultaten van ons onderzoek tot nu toe. Wij onderscheiden daarbij twee soorten aanbevelingen: een voortzetting van ons eigen onderzoeksproject en voorstellen voor thema's voor vervolgonderzoek naar aanleiding van de resultaten tot nu toe. Deze komen hierna successievelijk aan de orde.

8 7 3 2 *Voortzetting van het onderzoeksproject*

In paragraaf 1 3 3 hebben wij aangekondigd dat de verzamelde onderzoeksgegevens ook geanalyseerd worden voor hulpverleningsparen en dat wij de verkregen resultaten waar mogelijk nader zullen specificeren.

Bij de rapportage over de analyses van hulpverleningsparen komt de nadruk te liggen op de vraag in hoeverre de perceptie van de client en maatschappelijk werker over de opvattingen van de ander over de hulpvraag en de verleende hulp klopt: onderkent men terecht een overeenkomst of een verschil? In het geval er sprake is van een terechte perceptie van verschillen kan worden vastgesteld in welke mate dat verschil inhoudelijk juist of niet juist getypeerd wordt. Op basis hiervan zullen typen hulpverleningsparen worden geconstrueerd die in verband gebracht zullen worden met kenmerken van de hulpverlening en met die van de interactiepartners. Dat laatste zal ook gebeuren met een typologie waarin het oordeel van client en maatschappelijk werker gecombineerd is. Deze analyse van hulpverleningsparen kan interessante informatie opleveren. Zo vonden Beck en Jones (1973) bijvoorbeeld dat clienten en maatschappelijk werkers op groepsniveau in sterke mate een overeenstemming te zien geven wat betreft de aanduiding van de verbetering die door de hulpverlening is opgetreden, maar bezien naar hulpverleningsparen was er aanmerkelijk minder overeenstemming. En uit onderzoek van McKay e.a. (1973) blijkt dat in 25 procent van de gevallen maatschappelijk werkers en clienten de vraag of de hulpverlening is beëindigd anders beantwoorden.

Voor een nadere toelichting op wat wij voor ogen hebben met een specificatie van de verkregen inzichten naar relevante subgroepen, verwijzen wij naar paragraaf 1 3 3.

In paragraaf 4 5 2 1 hebben wij gerapporteerd dat het niet gelukt is een variabele te construeren die verschillen in opvattingen en houdingen weerspiegelt tussen clienten en maatschappelijk werkers wat betreft de karakterisering en

aanpak van problemen als die waarmee de cliënt zich meldt. Wij hebben deze variabele — anders dan Mayer en Timms (1970) — niet proberen te construeren voor ‘predominantly working-class people’ met ‘interpersonal problems’, maar voor de hele onderzoeksgroep. Vanwege de belangrijke betekenis die deze variabele vervult in het onderzoek van Mayer en Timms, zullen wij in een latere rapportage verslag doen van de poging deze variabele te construeren voor een vergelijkbare onderzoeksgroep.

8.7.3.3 *Thema's voor vervolgonderzoek*

a Objectieve gelijkheid

Een opvallende uitkomst uit ons onderzoek is dat de mate van ‘objectieve gelijkheid’ tussen cliënt en maatschappelijk werker geen samenhang vertoont met de perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Met name voor zover hierbij ook gelet is op verschillen in sociaal-economische status wijkt deze uitkomst af van bevindingen in nogal wat andere studies. Misschien dat hier sprake is van een verschil tussen opvattingen (andere studies) en perceptie van opvattingen (ons onderzoek). Maar het is ook mogelijk dat wij met onze operationalisatie en met de bewerking van gegevens er niet in zijn geslaagd optimaal greep te krijgen op de mate van verschil tussen de totale maatschappelijke positie van cliënt en maatschappelijk werker. Ook is het niet uitgesloten dat de hier besproken kenmerken in onvoldoende mate gespreid aanwezig zijn in onze onderzoeksgroepen, die — anders gezegd — in dit opzicht mogelijk te homogeen van samenstelling zijn.

Hoe dan ook, de uitkomst uit ons onderzoek is dermate opvallend en het gemaakte voorbehoud niet zo onbeduidend, dat voortgezet onderzoek op dit punt aan te bevelen lijkt. Met name zou daarbij dan meer diepgaand op de hier bedoelde vormen van gelijkheid en ongelijkheid moeten worden ingegaan.

b Relationele en niet-relationele problematiek

Voortgezet en met name meer herhaald systematisch onderzoek lijkt ook gewenst naar de verschillen in hulpverleningssituaties die betrekking hebben op relationele en/of persoonlijke problematiek enerzijds en situaties waarin hulp met het oog op meer materiële problemen als huisvesting, schulden en inkomen inzet zijn anderzijds. Herhaaldelijk is immers in ons onderzoek gebleken dat deze differentiatie andere achtergronden van gepercipieerde verschillen in opvatting en van verschillen in oordelen naar voren doet komen. In verband met onder meer de discussies over professionalisering en haar bijverschijnselen, de rol opvattingen en voorkeuren van maatschappelijk werkers, het niet onbelangrijke aandeel van niet-relationele problemen in het geheel van problemen waarvoor een

beroep wordt gedaan op het algemeen maatschappelijke werk en ook gelet op het gebleken verschil in definiering van problemen door de groep cliënten en de groep maatschappelijk werkers, lijkt voortgezet onderzoek rond deze kwestie zeer gerechtvaardigd. Wij komen hier in paragraaf 8.8 nog nader op terug.

c Onderzoek naar het hulpverleningsproces?

Wij hebben in paragraaf 8.6 uitvoerig stil gestaan bij de nadelen die verbonden zijn aan achteraf-metingen. In dat verband blijft het aanbeveling verdienen de mogelijkheden na te gaan van een onderzoeksofzet waarbij meer aandacht besteed kan worden aan het verloop van de interactie in de hulpverlening. Aan het op de voet volgen van het verloop van de hulpverlening kleven nogal wat bezwaren, niet alleen voor de cliënt en de hulpverlener die direct of indirect geconfronteerd worden met een pottekijker, maar ook zijn er bezwaren van methodologische aard. Wat dat laatste betreft moet vooral gedacht worden aan de vertekening die zal ontstaan wanneer een derde — onderzoeksmatig geïnteresseerde — getuige is van wat zich tussen cliënt en maatschappelijk werker en bij elk van hen afspeelt.

Een optimaal compromis tussen de bezwaren die verbonden zijn aan de door ons gevolgde werkwijze en die welke eigen zijn aan een procesmatige benadering, lijkt het werken met twee meetmomenten. Bij en rond de aanmelding zou een aselekt getrokken steekproef vrij diepgaand kunnen worden ondervraagd. Vrijwel direct aansluitend op de beëindiging van de hulpverlening zou een tweede meting — ter vaststelling van de verleende hulp — kunnen volgen. Bij die tweede meting zou van geval tot geval zoveel mogelijk teruggegrepen moeten worden op de informatie die bij de eerste meting is verkregen. Het zal overigens duidelijk zijn dat aan een dergelijke onderzoeksofzet nogal wat eisen van onderzoeksorganisatorische aard worden gesteld en dat de kosten van een dergelijk project niet gering zullen zijn. Maar dat raakt natuurlijk de politieke vraag naar hoe men het — zelfs in magere jaren — op nationaal niveau altijd aanwezige geld wenst te besteden.

Een ofzet van geheel andere aard zou er een zijn waarbij men cliënten en hulpverleners na beëindiging van de hulpverlening spontane gesprekken laat voeren. Het zal moeilijk zijn aldus een enigszins representatief beeld te verkrijgen van opvattingen, houdingen en oordelen van cliënten en hulpverleners met betrekking tot zeer uiteenlopende probleemsituaties. En ook lijkt het retrospectieprobleem niet zonder meer gereduceerd te worden. Maar het kan wel veel informatie opleveren over factoren die relevant zijn bij het helpen van mensen die tijdelijk niet alleen tot een oplossing van problemen kunnen komen.

Ons onderzoek tot nu toe heeft uitgewezen dat gemiddeld in ongeveer één op de drie door ons bestudeerde gevallen de hulpverlening, volgens zowel clienten als maatschappelijk werkers, zeer waarschijnlijk niet bevredigend beëindigd is. In paragraaf 4.2.9 hebben wij in dit verband vermeld dat als belangrijkste redenen daarvoor worden genoemd dat er weinig aan het probleem is te doen en/of dat er sprake was van onbegrip of tegengestelde verwachtingen tussen client en maatschappelijk werker. Verder is gebleken dat er relatief veel ontevredenheid bestaat over de initiatiefname tot beëindiging en — vooral — over de argumentatie die daarvoor wordt gegeven of juist niet of onvoldoende wordt gegeven.

Wij vinden in deze uitkomsten voldoende aanleiding om nader onderzoek aan te bevelen naar factoren die leiden tot een volgens één van beide partijen voortijdige of anderszins onvoldoende afsluiting van de hulpverleningssituatie.

Overigens is er zeer recent een verslag verschenen van een voorstudie naar mogelijkheden voor onderzoek op het terrein van de afsluiting van de hulpverlening door het maatschappelijk werk (Van Gelder, 1983). De auteur komt tot de conclusie dat het maar beter is voorlopig geen verder onderzoek op dit terrein op te zetten, "Het is () met betrekking tot de afsluiting merkwaardig gesteld. In allerlei geschriften treft men de notie dat er erg weinig over afsluiting bekend is en dat dit een groot gemis is. In 'het veld' wordt deze mening onderschreven. In brede kring had men belangstelling voor deze voorstudie en wilde men eraan meewerken. Als het puntje bij paaltje komt blijkt deze belangstelling over het algemeen echter wat vrijblijvend te zijn. De behoefte is misschien wel groot, maar de urgentie ontbreekt en de motivatie heeft het karakter van beleefde interesse, van heilig vuur is niet veel sprake" (Van Gelder, 1983: 69). Verder wordt er op gewezen dat de afsluitingsfase erg moeilijk apart is te onderzoeken omdat de sleutel voor de problemen in de afsluitingsfase erg vaak al helemaal in het begin van de hulpverlening blijkt te liggen.

Wij kunnen natuurlijk moeilijk voorbij aan de uitkomsten van deze gerichte voorstudie. Toch vragen wij ons af of het advies van Van Gelder om voorlopig maar af te zien van onderzoek moet worden opgevolgd. Er lijkt immers eerder sprake te zijn van een gevoel van 'onderzoeksmoeheid' dan van irrelevantie of onhaalbaarheid van de vraagstelling. Die onderzoeksmoeheid is wel enigszins te begrijpen want er bestaat wellicht geen werksoort van het welzijnswerk in Nederland die zich zo open en cooperatief heeft opgesteld voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek als het algemeen maatschappelijk werk (cf. Biewenga e.a., 1982). Wellicht moet er gezocht worden naar onderzoek op kleine schaal bij instellingen die tot nog toe relatief weinig of niet aan onderzoek hebben geparticipeerd. Een dergelijk onderzoek zou aan relevantie winnen — dat ligt ook in de conclusies van Van Gelder (1983) besloten — als niet alleen de afsluitings- maar ook de beginfase zou worden onderzocht. Dat is ook één van de drie implicaties voor verder onderzoek die Maluccio (1979: 191) aan de uitkomsten van zijn

onderzoek verbindt: 'It might be speculated, for example, that the type and timing of termination can be predicted from the nature and quality of client-worker engagement in the initial session(s). Further research in this area could lead to greater understanding of the termination process and to practice principles enabling clients and workers to end earlier, more efficiently, and with a more positive impact on their functioning and coping.'

c Wanneer 'klikt' het wel en niet?

Uit ons onderzoek blijkt ook hoe belangrijk het met name voor cliënten is dat zij een geringe persoonlijke en sociale afstand tot de maatschappelijk werker ervaren en dat deze bij hen overkomt als een 'social leader'. Het lijkt van belang verder onderzoek in te stellen naar de vraag wanneer het waarom wel en niet 'klikt' tussen een hulpverlener en een cliënt. En ook naar de vraag hoe dit al of niet accorderen verband houdt met de opvatting dat er sprake was van een efficiënte en effectieve hulpverlening. Het is natuurlijk gewenst deze vragen niet in hun algemeenheid te stellen maar zoveel mogelijk te specificeren naargelang typen hulpverleningssituaties, cliënten en eventueel hulpverleners. Volgens Rees en Wallace (1982) is het van belang deze vragen te betrekken op de beginfase van de hulpverlening. In toenemende mate worden onderzoekers in de gezondheidszorg zich volgens deze auteurs bewust van de betekenis van deze eerste reacties van de cliënt voor zijn evaluatie van latere contacten, maar hoe betekenisvol dit in het maatschappelijk werk is moet volgens hen nog onderzocht worden. Dit tweede onderzoeksthema zou — juist vanwege het onderzoek naar de beginfase van de hulpverlening — goed gekoppeld kunnen worden aan het eerste.

8.8 AANBEVELINGEN VOOR DE HULPVERLENINGSPRAKTIJK EN HET BELEID

8.8.1 Inleiding

Vrijwel iedere sociaal-wetenschappelijke onderzoeker heeft een soort beroepsmatige schroom om beleidsaanbevelingen te formuleren. Voor ons geldt dat evenzeer, zeker nu alle onderzoeksgegevens nog niet zijn gerapporteerd. Dat neemt niet weg dat wij er geen behoefte aan hebben de kop in het zand te steken als ook aan de onderzoeker gevraagd wordt zijn gedachten te laten gaan over de vraag hoe op grond van dit onderzoek suggesties te geven zouden zijn voor een betere hulpverleningspraktijk. Wij weten ons overigens daarbij nu gesteund door een samenvattend verslag dat door een begeleidingscommissie voor de eerste drie deelstudies is uitgebracht en waarin ook ingegaan wordt op mogelijke beleidsimplicaties⁴.

Als deelnemer aan de discussies in de begeleidingscommissie hebben wij ervaren dat het niet eenvoudig is duidelijke en concrete beleidsaanbevelingen te formuleren. Wij willen de neerslag van deze discussies hier niet herhalen, maar voor eigen rekening toch een aantal kwesties ter sprake brengen.

Allereerst menen wij te kunnen stellen dat ons onderzoek een bijdrage levert — hoe beperkt misschien ook nog — aan het vullen van de leemte in de kennis over de hulpverleningspraktijk in het algemeen maatschappelijk werk. Wij zijn vertrokken vanuit het idee dat deze functie van het onderzoek van belang is voor een verdere meningsvorming en discussie over het functioneren van de hulpverlening op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk. Deze kan iets meer gericht en vanuit een meer adequate beeldvorming verlopen. Met opzet schrijven wij 'kan' want het zal duidelijk zijn dat kennis niet de enige basis is voor houding en handelen: de volkswijsheid 'onbekend maakt onbemind' lijkt aangevuld te moeten worden met 'onbemind maakt onbekend'. Wat wij echter vooral willen benadrukken is dat degene die wil aan ons onderzoek elementen en argumenten kan ontleen om het overheersende beeld over het welzijnswerk in het algemeen en dat over het algemeen maatschappelijk werk in het bijzonder op onderdelen aan te vechten en bij te stellen. Daarbij denken wij niet alleen aan de politieke discussies over het voortbestaan van het algemeen maatschappelijk werk maar ook aan de door de hulpverleners en buitenstaanders gecreëerde beeldvorming over de praktijk van het werk.

Tegen deze achtergrond moeten de *paragrafen 8.8.2 en 8.8.3* worden begrepen. Wij stellen daarin respectievelijk vragen bij de beeldvorming over en de taakstelling voor het algemeen maatschappelijk werk. In *paragraaf 8.8.4* gaan wij specifiek te werk. Wij belichten een aantal concrete kwesties die ons inziens vooral de aandacht verdienen van de dagelijkse hulpverleningspraktijk.

Wij willen in deze inleiding tot slot nog aandacht vragen voor een kwestie van algemene aard. Wat betreft een bijdrage aan de vulling van de leemte in kennis zou het ons niet verbazen als de relevantie van ons onderzoek verder zou reiken dan het terrein van hulpverlening door het algemeen maatschappelijk werk. Anders gezegd: wij denken met deze studie een bijdrage te leveren aan de sociologie van de hulpverlening. Het is frappant dat de uitkomsten uit ons onderzoek in veel opzichten een sterke gelijkenis vertonen met resultaten uit onderzoek op het terrein van de psychotherapie dat wij in hoofdstuk 1 en 2 hebben aangehaald. Wanneer wij de verwachting uitspreken dat de uitkomsten uit ons onderzoek een bredere toepassing mogelijk maken, dan baseren wij deze verwachting vooral op het vermoeden dat de grote verscheidenheid aan werksoorten binnen het brede terrein van het welzijnswerk een groter aantal generieke en gelijksoortige trekken vertoont dan de organisatorische verscheidenheid zou doen verwachten.

8.8.2 Vragen in verband met beeldvorming

In paragraaf 8.2 hebben wij een algemeen beeld geschetst van de uitkomsten van ons onderzoek over het vóórkomen van verschillen in opvattingen tussen cliënten en maatschappelijk werkers over de hulpverleningen over het vóórkomen van negatieve oordelen over de verleende hulp. Wij hebben die balans vergelijkenderwijs proberen te waarderen en beargumenteerd waarom het verkregen beeld ons inziens gunstiger uitvalt dan op grond van tot nog toe beschikbaar onderzoek en — vooral — kritische beschouwingen over het welzijnswerk zou mogen worden verwacht. Wij hebben ons daaropvolgend afgevraagd of kritische beschouwingen over het welzijnswerk — al dan niet geïnspireerd vanuit de sociale wetenschappen — mogelijk te zeer aanleiding geven tot of uiting zijn van het creëren van een vertekend beeld van de werkelijkheid. Daar gaan wij nu nader op in zonder er overigens lang bij stil te staan omdat wij in een ander verband al aandacht hebben gevraagd voor deze kwestie (Fiselier, 1982a).

Aan het slot van paragraaf 1.2 hebben wij er op gewezen dat het ontbreken van een helder beeld over het huidige welzijnswerk het gevaar in zich bergt dat discussies over dit maatschappelijke activiteitenterrein blijven steken in algemene bespiegelingen en/of ontaarden in te stellige beweringen. Onlangs zijn de voornaamste vragen bij en kritiek op het algemeen maatschappelijk werk nog eens vrij systematisch neergelegd in wat terecht een 'signalement' genoemd mag worden (Harmonisatieraad Welzijnsbeleid, 1982). Welnu, mede naar aanleiding van de uitkomsten van ons onderzoek tot nu toe hebben wij de indruk dat de in hoofdstuk 1 geuite waarschuwing terecht is. De vooral in de laatste jaren ontstane en sterk gevoede overwegend negatieve beeldvorming over het welzijnswerk berust ons inziens nog te zeer op van theoretische inzichten afgeleide veronderstellingen en op daarop geabseerde geruchtvorming en stemmingmakerij. Wat dit laatste betreft merken wij op dat de Blokkers en de Komrijen er natuurlijk hun brood mee moeten verdienen en veel lezers ongetwijfeld genoeglijke minuten zullen bezorgen maar de schadelijke effecten van een te negatieve beeldvorming werken jarenlang door.

Met name op zich niet te negeren studies als die van Hageman-Smit (1976) en Achterhuis (z.j.) hebben ons inziens een te smalle basis in de praktijksituatie van de hulpverlening van alledag om de door hen geformuleerde — en door anderen gretig overgenomen — vergaande conclusies te kunnen rechtvaardigen. Althans voor het werkkerrein van het algemeen maatschappelijk werk leveren ons bekende onderzoeken onvoldoende aanwijzingen om hun conclusies zonder meer over te nemen.

Het komt ons voor dat juist op het terrein van het welzijnswerk en juist met betrekking tot sociale wetenschappen — door een breed publiek worden die zeer waarschijnlijk nauwelijks van elkaar onderscheiden — er relatief slordig wordt omgesprongen met het verschil tussen een theoretische veronderstelling en een

feitelijke constatering. Wij willen dit met een aantal voorbeelden illustreren.

Wij hebben in hoofdstuk 1 vermeld dat één van de kritiekpunten op de professionalisering in het welzijnswerk is dat aan de vraag naar dieperliggende en maatschappelijke oorzaken van door cliënten aangemelde problematiek en aan de daaruit te verbinden consequenties voor de hulpverlening te vaak wordt voorbijgegaan. Uit ons onderzoek blijkt (tabel 4, hoofdstuk 4) dat cliënten (en hulpverleners) vrijwel in het geheel niet op dit spoor van denken zitten. Daarmee is de vruchtbaarheid van het idee natuurlijk niet weerlegd en daarmee hoeft de constatering niet tot tevredenheid te stemmen. Maar het zou te ver gaan om te suggereren dat hulpverleners dus op eigen gezag en met miskenning van wat de cliënt wil 'aanpassingswerk' verrichten of alleen maar de maatschappelijke status quo bevestigen.

Een soortgelijk voorbeeld van een wat andere orde is een belangrijke uitkomst uit het onderzoek van Ter Heine (1979) bij dezelfde maatschappelijk werkers als in ons onderzoek. Hem bleek dat het zogenaamde actiegerichte hulpverleningsmodel minder wordt gepraktiseerd dan op basis van de literatuur en op grond van hun eigen opvattingen zou kunnen worden verwacht.

Relevant voor wat wij hier aan de orde stellen zou ook kunnen zijn wat wij in hoofdstuk 1 bij de bespreking van de resultaten van hulpverlening hebben vermeld, namelijk dat uit allerlei evaluatiestudies blijkt dat onderzoekers vaak negatiever zijn in hun oordeel over hulpverlening dan hulpverleners. Heeft dit te maken met hulpverleners die zich willen rechtvaardigen of met theoretische inzichten uitgeruste onderzoekers die wat ver af staan van de dagelijkse praktijk en het concrete geval?

Een laatste voorbeeld of, liever, vraag. Is veel sociaal-wetenschappelijke kritiek op het welzijnswerk niet te uitsluitend gericht op relationele en/of persoonlijke problematiek van cliënten en op de daaraan gekoppelde discussie over professionaliseringsverschijnselen, waardoor wordt voorbij gegaan aan het feit dat — althans in het algemeen maatschappelijk werk — een groot gedeelte van de problematiek van cliënten van andere aard is?

Voorkomen moet worden dat het welzijnswerk alléén maar gekarakteriseerd en beoordeeld wordt op grond van de beelden die daarover in haar leerboeken, in haar 'promoting'-verhandelingen en in sociaal-wetenschappelijke theoretische beschouwingen worden ontwikkeld. Men moet immers vrezen dat deze een niet gerechtvaardigd te negatief globaal beeld doen ontstaan bij een breed publiek, waarvan (welzijns-)politici maar al te graag en te snel en eenzijdig gebruik maken om bezuinigingsmaatregelen te kunnen legitimeren.

Waar wij in dit verband vooral voor willen pleiten is dat — naar aanleiding van de door ons eerder voorgestelde 'omgekeerde' volkswijsheid: 'onbemind maakt onbekend' — de praktijk van het welzijnswerk voldoende kans krijgt en grijpt om via adequate informatie en via voortgezet onderzoek een vollediger en minder vooringenomen beeld over haar activiteiten en problemen daarbij te verschaffen.

In dit verband verwijzen wij naar een constatering van Kitchen (1980: 4) naar aanleiding van haar opinie-onderzoek bij cliënten: 'It is a pity that social workers feel so insecure about client research because, if the clients could be questioned more often and their voices heard more publicly, the profession might benefit from *both the criticism and the praise* (cursivering van ons, A.F.), and the public could well be a lot better informed.' En wat de maatschappelijk werkers betreft kan wellicht gelden dat er meer zogenaamde deskundigen als gezaghebbende vreemdelingen rondlopen in het Jeruzalem van het welzijnswerk, dan niet-gezaghebbende informanten die echter meer bekend zijn met het welzijnswerk van alledag.

8.8.3 Vragen rond de taakstelling voor het algemeen maatschappelijk werk

8.8.3.1 Aanleidingen

Er is de laatste jaren veel geschreven over de functie(s) van het algemeen maatschappelijk werk. Omdat het hier meestal gaat om de vraag of er nog specifieke taken voor deze werksoort zijn weggelegd en — zo ja — welke, spreken wij liever over de taak of taakstelling. Het voert ons nu te ver en het is ook niet onze bedoeling om uitgereid op deze discussie in te gaan en daarin eventueel positie te kiezen. Het is nu vooral onze bedoeling om naar aanleiding van uitkomsten uit ons eigen onderzoek en uit andere studies een aantal vragen op te roepen en enkele voorlopige ideeën te ventileren.

Wij vermelden eerst een aantal bevindingen als achtergrond voor onze beschouwingen.

Uit ons onderzoek is gebleken — zie onder meer paragraaf 8.5.4 — dat het beschikken over meer hulpervaring en het hebben van meer hulpverleningscontacten niet impliceert dat men meer overeenkomsten en minder verschillen in opvattingen percipieert. Rees en Wallace (1982: 32-33) halen ook onderzoek aan op grond waarvan zij suggereren '(...) that previous experience in seeking help does not necessarily make the client less anxious on the second or third time round, given that his expectation of the *agency* may not have changed'. Een belangrijke uitkomst uit ons onderzoek — wij hebben daar al meermalen op gewezen — is ook dat een geringe persoonlijke en sociale afstand tussen cliënt en maatschappelijk werker en een goede verzorging van de rol als 'social leader' van groot belang zijn voor de verklaring van de perceptie van verschillen in opvattingen en voor een goed begrip van de oordelen over de verleende hulp. Enige differentiatie naargelang de soort problematiek is daarbij overigens mogelijk en nodig. Als achtergrond voor onze beschouwing gebruiken wij ook een uitkomst uit het onderzoek van Beck en Jones (1973). De cliënten in dit onderzoek werden gevraagd de belangrijkste reden aan te geven op grond waarvan zij van mening waren dat er een verandering in hun probleemsituatie was opgetreden. Meestal

was er sprake van een verbetering. De drie meest genoemde redenen (van de negen) waren: verandering in de opvattingen en gevoelens van de cliënt (over zichzelf, over zijn probleem), 21 procent; veranderingen in de gezinsrelaties (betere communicatie), 16 procent; en het feit dat ze met een hulpverlener als onpartijdige buitenstaander hadden kunnen praten, 13 procent.

8.8.3.2 *Vragen en vermoedens*

Uitkomsten als hiervoor vermeld roepen bij ons een aantal vragen op. Moet datgene wat van het algemeen maatschappelijk werk vooral verwacht wordt en moet de functie die het feitelijk vervult primair gezien worden als het bieden van een luisterend oor voor mensen met problemen? Mensen die dat in hun relevante sociale omgeving niet vinden of althans niet zonder door die omgeving meteen veroordeeld of geëtiketteerd te worden? Telt primair het treffen met een hulpvaardige hulpverlener en secundair de al dan niet geboden hulp? Hoe moet een goede relatie met iemand die oog en oor voor jou en je probleem heeft worden gezien: is dat op zich al voldoende, is het slechts — hoe onmisbaar ook — een voorwaarde om tot 'echte' hulp te komen of is het een stimulans (eerder gebruiken wij het beeld van een 'startmotor') om zelf je probleem (weer) op te lossen?

Dit soort vragen zijn moeilijk te beantwoorden en wij willen door ze te stellen niet de indruk wekken dat bij het uitbrengen van een kwaliteitsoordeel over hulpverlening volstaan zou kunnen worden met het oordeel van cliënt en hulpverlener dat zij een goede relatie hadden en in een prettige verstandhouding werkten. Maar men kan zich afvragen, of de functie die alléén al uitgaat van wat wij maar zullen noemen 'een luisterend oor' niet teveel miskend wordt: èn als behoefte (in de zin van probleem, nood) van mensen èn als voorwaarde voor mensen om inderdaad weer in staat te zijn zichzelf te helpen.

Het zou best eens kunnen zijn dat de buitenwacht — met name sociale wetenschappers in onderzoek en beleid — geneigd is 'hulp verlenen' anders te benaderen dan de betrokken cliënten en maatschappelijk werkers zelf. Eerstgenoemden zullen onwillekeurig toch denken in termen van het oplossen van het probleem in de zin van het wegnemen of uitschakelen van de oorzaken ervan.

Op grond van ons onderzoek tot nu toe vermoeden wij eerder dat cliënten vooral benadrukken hoe belangrijk het is primair iemand te ontmoeten die naar je luistert, iemand op wie je kunt terugvallen als je er zelf niet meer uitkomt. Misschien moeten wij hier spreken van een soort 'voorstadium' van wat veelal pas als 'echte' hulpverlening wordt beschouwd. Maar voor een deel zou hier ook sprake kunnen zijn van een signaal voor een steeds blijvende en misschien wel toenemende maatschappelijke behoefte. Althans een vanuit veel cliënten bezien wellicht sterkere behoefte dan die welke geïmpliceerd wordt als er in of voor het welzijnswerk gewezen wordt op de behoefte aan maatschappelijke verandering.

Nogmaals, het gaat ons niet om het inruilen van het ene idee voor het andere,

maar meer om een accentuering van een aspect dat door overaccentuering van 'professionalisering', 'deskundigheid' en 'specialisatie' waarschijnlijk te zeer in de verdrukking is gekomen.

8.8.3.3 *Andere aanwijzingen*

De hiervoor genoemde vragen en beschouwingen zijn mede ingegeven door aanwijzingen uit andere studies. Illustratief voor wat wij bedoelen is een voorbeeld uit het onderzoek van Rees (1978: 128). Op de vraag waarom ze naar een instelling voor maatschappelijk werk was gegaan antwoordde een jonge vrouw: 'Ik wilde gewoon met iemand praten, u weet wel wat ik bedoel. Je kan er met je eigen mensen niet over praten. Zij zeggen het ene, en jij wilt het andere. Als je praat met iemand die je niet kent, wordt je wat rustiger'⁵. Kitchen (1980: 15) wijst op de functie van het maatschappelijk werk de cliënten af te helpen van wat zij noemt het 'them against us'-syndroom. Met 'them' worden de vele bureaucratische instellingen bedoeld ten aanzien waarvan veel cliënten vervreemd zijn. "Social workers who had bridged this 'them and us'-gap, according to the clients, were those who had listened sympathetically and talked clearly. The fact that they had done those two things was more important than whether or not the practical issues had been resolved."

De door ons ontwikkelde gedachtengang lijkt ook aan te sluiten bij een artikel waarin op basis van praktijkervaring een pleidooi wordt gehouden om op de kritiek op het algemeen maatschappelijk werk niet te reageren met een streven naar specialisatie maar door het juist het karakter van algemene voorziening te laten behouden (Menger e.a., 1982). Deze auteurs benadrukken dat het gesprek het belangrijkste instrument is waar het algemeen maatschappelijk werk gebruik van maakt. Zij verzetten zich tegen degenen die uit het ontbreken van andere instrumenten afleiden dat het algemeen maatschappelijk werk geen echte voorziening is.

Tot slot een voorbeeld uit de gezondheidszorg. In een krante-artikel wordt gewag gemaakt van een onderzoek waarin getrainde vrijwilligers werden ingezet voor de opvang en begeleiding van polikliniekpatiënten⁶. Het bleek dat de helft van de klachten van patiënten van psychosociale aard was en niet of zijdelings iets te maken had met lichamelijke afwijkingen. Door alleen maar aardig te zijn en te luisteren bleek dat in 80 procent van de gevallen de patiënten hun problemen na één gesprek zelf konden oplossen.

8.8.3.4 *Voorlopige conclusies*

Wij zullen proberen tot een aantal voorlopige conclusies te komen wat betreft de taakstelling van het algemeen maatschappelijk werk. Het is moeilijk te zeggen

wat welke categorieën mensen precies verwachten als zij een beroep doen op het algemeen maatschappelijk werk. Wij mogen gerust aannemen dat ze niet zo maar een beroep doen maar naar aanleiding van één of meer problemen waar ze over in zitten. Maar wat verwachten ze van dat contact? Rees (1974) wijdde een onderzoek aan de inhoud en resultaten van hulpverlening door het maatschappelijk werk en gaf een artikel daarover de veelzeggende titel 'No more than contact' mee. Maar naar aanleiding van wat wij in deze paragraaf hebben besproken menen wij niet te moeten uitsluiten dat voor een belangrijke categorie cliënten zou kunnen gelden dat zij vooral komen voor 'just contact'. De behoefte daaraan kan vooral ontstaan bij mensen die weinig mogelijkheden daarvoor hebben in hun directe sociale omgeving. Mayer en Timms (1970: 49) komen op grond van eigen en ander onderzoek tot de conclusie dat cliënten van het maatschappelijk werk meer dan gemiddeld mensen zijn die weinig familie, vrienden en vertrouwenspersonen in hun directe omgeving hebben, ofwel beschikken over een pover 'credit network'.

In dit verband vragen wij ons af of er geen kanttekening geplaatst moet worden bij de momenteel aanwezige tendens in het welzijnsbeleid die grofweg te typeren is als 'Terug naar de primaire sociale netwerken en de zelfhulp'. Deze ontwikkeling is in bepaalde opzichten toe te juichen maar het is denkbaar dat men met het badwater ook het kind weggooit. Nadere informatie is gewenst voor een antwoord op de vraag of daarmee juist niet tekort gedaan wordt aan degenen die maatschappelijk zó in de knel zitten dat hen de kans op een 'luisterend oor' ontnomen wordt. Deze mensen zullen in alle sociale categorieën worden aangetroffen maar het zou bijna een uitzondering op de regel zijn als zou blijken dat hier geen sprake zou zijn van een samenhang met maatschappelijke ongelijkheid.

Aansluitend bij het voorafgaande komen wij nog even terug op wat De Swaan (1976) 'gegeneraliseerde verafhankelijking' heeft genoemd (zie paragraaf 1.2.2.2). Mensen, zo stelt hij, zijn steeds meer ontbonden in organisatorische factoren, ze worden daardoor niet minder afhankelijk maar van méér mensen telkens minder afhankelijk. Het 'sociaal besef' van mensen is aldus gereduceerd tot 'het zorgen dat anderen voor ze zorgen' aldus De Swaan. Men kan met de daarmee gegeven kritiek op de ontwikkeling van de verzorgingsmaatschappij meegaan, als maar niet voorbij gegaan wordt aan mensen die — omdat ze verloren lopen, geen gehoor vinden en zo meer — 'gewoon' op zoek zijn naar mensen die luisteren en aandacht opbrengen zonder dat ze een 'oplossende zorg' verwachten. En zo lang of voor zover mensen dat onderling onvoldoende adequaat reguleren zullen er instanties nodig zijn waar men daarvoor terecht kan.

Tegen deze achtergrond lijkt het ons begrijpelijk dat vertrouwensmensen als huisartsen en pastores op het terrein van deze behoeftenvervulling nog steeds een belangrijke functie vervullen. De vraag dringt zich dan natuurlijk ook op wáár deze maatschappelijke functie het best vervuld kan worden. Wij gaan nu op deze vraag niet nader in. Wel lijkt het waarschijnlijk dat wanneer het algemeen maatschappelijk werk zich meer nadrukkelijk presenteert — en in het hulpverle-

ningshandelen daar ook blijk van geeft — als een behartiger van óók deze eenvoudige luister-functie, het verschijnsel dat met veel voorzieningen relatief weinigen bereikt worden die er het meest om verlegen zitten bijgesteld zal worden. Maar dat is natuurlijk niet alleen een kwestie van presentatie en handelen maar ook van een beleid dat daarvoor mankracht en andere middelen verschaft.

Een laatste aspect dat wij in verband met de taakstelling van het algemeen maatschappelijk werk aan de orde willen stellen houdt verband met het in dit verslag al vaak genoemde onderscheid tussen relationele en niet-relationele problematiek. De in de vorige paragraaf aan de orde gestelde beeldvorming over het welzijnswerk zal ongetwijfeld ook een grond vinden in de overaccentuering door instellingen en hun hulpverleners van relationele en persoonlijke problematiek. Alshans ook als duidelijk gemaakt moet worden welke deskundigheid men in huis heeft. Toch blijkt steeds weer — wij beperken ons nu tot het algemeen maatschappelijk werk — dat niet-relationele problematiek een niet onbelangrijk deel uitmaakt van alle aangemelde problematiek. In ons onderzoek is onder meer gebleken dat cliënten meer denken in termen van niet-relationele en maatschappelijk werkers meer in termen van relationele problemen.

De vraag moet (wéér) gesteld worden in hoeverre het èn de hulpverleningspraktijk èn de beeldvorming daarover ten goede zou komen als die tweeledigheid in taakstelling en functie vervulling meer voluit kans zou krijgen. Hoe dat precies zou moeten is ons niet direct duidelijk maar wij menen van zo'n beleid ook te kunnen verwachten dat in een aantal gevallen de probleemdefinitie van de cliënt meer vanzelfsprekend door hulpverleners zal worden overgenomen.

8.8.4 Aandachtspunten voor de hulpverleningspraktijk

8.8.4.1 De beginfase en het behandelingsplan

Het zou niet realistisch zijn te suggereren dat verschillen van inzicht tussen cliënten en hulpverleners niet mogen voorkomen of dat deze haaks zouden staan op een goede hulpverlening. Waar wij voor willen pleiten is er alert op te zijn dat verschillen in kijk op de hulpverlening in een zo vroeg mogelijk stadium onderkend en bespreekbaar gemaakt worden. Partijen weten dan waar zij aan toe zijn, zodat ze de verschillen alsnog kunnen reduceren, of de hulpverlening tijdig inhoudelijk kunnen bijstellen danwel deze voortijdig kunnen beëindigen. Op basis van het onderzoek kan gesteld worden dat het hier vooral gaat om de vaststelling van de problematiek en de inhoud en vorm van de te verlenen hulp. Met name in het geval van niet-relationele problematiek lijkt het aanbeveling te verdienen tijdig orde op zaken te stellen. Wellicht verdient het in dit verband aanbeveling in het begin van de hulpverlening meer expliciet vast te stellen of de

cliënt van mening is dat het probleem voldoende overeenkomstig zijn — inmiddels al dan niet bijgestelde — opvattingen zal worden aangepakt.

Wij sluiten ons aan bij Kitchen (1980: 16) die in dit verband opmerkt: 'Obviously the local authority social worker doesn't have the time to sit down and work out a complicated contract with each client, but some simplified version might alleviate a lot of confusion and give the client something tangible, although not inflexible, to use as a guideline.'

Daarmee kan misschien ook het verschijnsel dat cliënten na één of twee contacten met de hulpverlener onverwacht wegblijven, in omvang worden teruggedrongen. Ook zou deze werkwijze er toe kunnen leiden dat er meer werk wordt gemaakt van het achterhalen van de beweegredenen van deze onverwacht wegblijvende cliënten.

8.8.4.2 Afsluiting en verwijzing

Wij hebben in paragraaf 8.7.3.4 al aangegeven waarom de fase van beëindiging van de hulpverlening nader onderzoek rechtvaardigt. De aandacht die wij daaraan besteed zouden willen zien betreft natuurlijk evenzeer of nog meer de instellingen en de hulpverleners. Niet alleen omdat beide partijen in de hulpverlening daar recht op hebben maar ook omdat er uit gemaakte fouten te leren valt.

Het is moeilijk voor ons om te concluderen of in onze onderzoeksgroep relatief veel of weinig cliënten zijn doorverwezen naar een andere hulpverlener of instantie. Toch achten wij dit geen onbelangrijk verschijnsel omdat blijkt dat slechts van de helft van alle verwijzingen door de respondenten beweerd wordt dat hen dit verder heeft geholpen. Bovendien is uit ons onderzoek naar voren gekomen dat degenen die niet (of voor een bepaald gedeelte van de problematiek) geholpen zijn door het algemeen maatschappelijk werk, relatief weinig doorverwezen zijn. Voor zover verwijzing beschouwd wordt als een wezenlijk onderdeel van de hulp en aangenomen dat men uit is op goede resultaten daarvan, lijkt meer aandacht voor deze verschijnselen niet overbodig. Uit het onderzoek van Beck en Jones (1973) blijkt dat ongeveer één op de drie cliënten het verwijsadvies niet opvolgt, maar die verhouding wordt gunstiger voor die gevallen waarin de hulpverlener eerst contact opneemt met de instantie waarnaar verwezen wordt.

8.8.4.3 Geringe afstand

Van belang blijkt ook dat er in de hulpverlening een situatie wordt gecreeërd waarbij cliënten een geringe persoonlijke en sociale afstand kunnen ervaren. Het lijkt er op alsof dit een uitdrukking is van de behoefte aan hulp door 'iemand uit eigen kring' tegenover die door een 'instantie'. De vraag is of hulpverleners zich als regel wel voldoende bewust zijn van de betekenis van de invloed van hun

persoon en hun wijze van optreden op het komen tot een goede hulpverlenings-aanzet en op het verdere verloop daarvan. Dat bewustzijn zou bijvoorbeeld kunnen blijken door in gevallen waarin het tussen cliënt en hulpverlener blijkbaar al snel apert niet klikt vanuit de instelling met het aanbod van een andere hulpverlener te komen. Zoals al eerder gezegd is een geringe afstand nog geen garantie voor een kwalitatief goede hulpverlening maar blijkbaar wel één van de belangrijkste voorwaarden. En misschien geldt voor een aantal gevallen wel dat de functie van het hulpverleners daarmee al is bepaald.

NOTEN

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 1

- 1 Alhoewel het aantal vrouwen onder de cliënten en de beroepsbeoefenaren van het algemeen maatschappelijk werk groter is dan het aantal mannen gebruiken wij in dit verslag gemakshalve steeds de term client en maatschappelijk werker ter aanduiding van zowel vrouwen als mannen
- 2 Wij hebben ons bij deze omschrijving laten inspireren door Leune (1980)
- 3 Overeenkomstig de door ons gegeven omschrijving behoort ook de niet-georganiseerde en niet-geprofessionaliseerde hulpverlening tot het materiele studie-object van de hier bedoelde differentiatie in de sociologie. Te denken valt aan bijvoorbeeld burenhulp, hulpverlening vanuit primaire sociale netwerken en allerlei vormen van vrijwilligerswerk
- 4 Waarmee natuurlijk niet gezegd wil zijn dat dit voor andere maatschappelijke sectoren en beroepsgroepen niet zou gelden
- 5 Hoewel de term 'hulpvraag' in het algemeen beter voorbehouden kan worden voor datgene waarvoor de cliënt zich meldt, gebruiken wij in deze studie de term gemakshalve ook bij de groep maatschappelijk werkers. Uit de context waarin wij de term gebruiken zal steeds duidelijk zijn over wiens opvatting over de hulpvraag wij het hebben
- 6 Wanneer hierna sprake is van 'probleem' wordt ook steeds bedoeld (te beantwoorden) 'vraag' (bijvoorbeeld een vraag om informatie). Bovendien wordt steeds geïmpliceerd dat er van meer dan één probleem of vraag, oorzaak, resultaat sprake kan zijn

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 2

- 1 Zie over het vooronderzoek verder paragraaf 3.4.1
- 2 De belangrijkste auteurs waaraan wij het geheel aan variabelen hebben ontleend zijn Hollingshead en Redlich, 1958, Overall en Aronson, 1964, Bertingen DeSitter, 1969, Reid en Shyne, 1969, Mayer en Timms, 1970, Silverman, 1970, Garfield, 1971, Goldstein, 1971, Reid en Epstein, 1972, Rosen, 1972, Beck en Jones, 1973, Fischer, 1973, Goldstein, 1973, Gurman, 1973, McKay e a., 1973, Persoon, 1975
- 3 De mogelijkheid voor respondenten om zelf aanvullingen te geven krijgt vorm bij de hierna te behandelen 'stimulerende gelijkheid'. Wij hebben dit gedaan om aanvullingen die niet relevant worden geacht voor het verloop van de hulpverlening achterwege te laten.
- 4 Omdat er bij 'probleemtypering' sprake is van vijf onderscheiden dimensies is er in principe sprake van telkens vijf varianten van de hier gepresenteerde modellen. Als bij de verleende hulp niet alleen 'aantal hulpverleningscontacten' maar ook 'intensiteit' zou worden meegenomen komen er twee varianten bij. Zoals wij nog zullen zien veranderen de gepresenteerde modellen als er naar soort problematiek onderscheiden deelgroepen worden geconstrueerd. In die gevallen vervalt de variabele 'probleemtypering' telkens

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 3

- 1 Op ondergeschikte verschilpunten gaan wij in paragraaf 3.3 nader in
- 2 De complete vragenlijsten zijn ter inzage bij de onderzoeker
- 3 In bijlage I wordt de operationalisering nader uitgewerkt en verantwoord
- 4 Deze gegevens over de maatschappelijk werkers kunnen wij ontleenen aan de data uit het onderzoek van Ter Heine (1979)
- 5 Zie met name overzicht 3 in paragraaf 1.4
- 6 Het gaat hier om het onderzoek van Ter Heine (1979, 1981) dat juist voorafgaand aan ons onderzoek bij dezelfde instellingen en maatschappelijk werkers werd gehouden
- 7 Zie hiervoor verder bijlage 3
- 8 Deze verwachtingen baseren wij op ervaringen van andere onderzoekers op dit terrein en door rekening te houden met de door ons aan de onderzoeksgroep opgelegde beperkingen

- 9 Deze gegevens kunnen wij ontleen aan het onderzoek van Ter Heine (1979)
- 10 Zie voor deze voorwaarden paragraaf 3.3.3 en bijlage 3
- 11 Zie bijlage 4
- 12 Dat blijken meestal cliënten te zijn die tegenover hun huisgenoten hun hulpverleningsrelatie anoniem willen houden of van wie hun emotionele toestand en/of hun beperkte vermogens geen vraaggesprek toelaten
- 13 Ongeveer 55 procent van de cliënten die uitvallen, vallen uit omdat zij niet reageren en ook niet bereikt worden. De overigen geven te kennen niet te kunnen (= 30 procent) of te willen meedoen (= 70 procent). Het merendeel van de weigeraars zegt te weigeren omdat zij (nog) niet met derden over hun problematiek en over de verleende hulp willen praten

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 4

- 1 Voor de wijze van herleiding van 'problemen naar hoofdterreinen' tot 'probleemvelden' verwijzen wij naar bijlage 1 ad 1
- 2 Hier zijn samen genomen problemen met vorming en opleiding, vrije tijd en ontspanning, werken, werk, bedrijf, lichamelijke en geestelijke gezondheid, seksualiteit, geboorteregeling; en dergelijke
- 3 Vijftien cliënten geven te kennen dat er geen aandacht is besteed aan hun probleem
- 4 Als wij wegens ruimtegebrek daartoe gedwongen zijn zullen wij 'cliënten' in het vervolg verkort weergeven met 'CI' en 'maatschappelijk werkers' met 'M.W.'s
- 5 Uit het materiaal blijkt dat hiermee vooral bedoeld wordt begeleiden en adviseren
- 6 Deze heeft nu, uiteraard, alléén betrekking op het probleem — of dat gedeelte ervan — waaraan gewerkt is
- 7 Wij hebben ook een variabele geconstrueerd op basis van een totalisering van de uitkomsten op de deelaspecten. De samenhang van deze variabele met de sterkte die de respondenten zelf vermelden is zo gering, dat wij afzien van het gebruik van de eerstgenoemde constructie
- 8 Omdat combinaties van 'kan niet kiezen' met 'gelijk' of 'verschillend' buiten de tabel zijn gehouden vormen de verticale optellingen van percentages geen 100 procent
- 9 Zie voor de overwegingen en werkwijze paragraaf 3.3.3
- 10 Wij zijn ook nagegaan in hoeverre er sprake is van samenhang van enige betekenis tussen het antwoord bij één deelaspect en dat bij een ander. Daarvoor hebben wij geen duidelijke aanwijzingen gekregen, zeker niet als het antwoord op een gelijksoortig aspect van de hulpvraag en de verleende hulp wordt gecorreleerd. De enige sterke samenhang die er is betreft die tussen 'hulp naar inhoud' en 'hulp naar vorm', bij de groep cliënten
- 11 De vraag die hier aan de orde is, is van toepassing op 30 cliënten en 57 maatschappelijk werkers
- 12 Zie nog eens overzicht 3 en bijlage 8 ad 6
- 13 Zie daarvoor bijlage 8, onder 6. Daar wordt vermeld dat er ook een variabele is geconstrueerd op basis van een totalisering door de onderzoeker van de uitkomsten op de deelaspecten. Deze variant blijkt een zeer sterke samenhang te vertonen met de totalisering door de respondenten. Omdat wij primair waarde hechten aan de laatstgenoemde variant, besteden wij hier verder geen aandacht aan de constructie door de onderzoeker
- 14 Zie voor meer gedetailleerde informatie bijlage 8, onder 6
- 15 Zie bijlage 8, onder 6
- 16 Bij 'verwijzing' beschikken wij bij maximaal zes cliënten en vijf maatschappelijk werkers over enige informatie
- 17 Een nadere toelichting is opgenomen in bijlage 8, ad 7
- 18 Zie verder bijlage 1, onder 8
- 19 In het vraaggesprek werd natuurlijk niet van 'primaire sociale relaties' gesproken maar heette het 'één of meer van uw huisgenoten of goede vrienden'
- 20 In paragraaf 3.2.3 hebben wij op die mogelijkheid gewezen
- 21 Nadere informatie staat in bijlage 8, onder 4

- 22 *Klasse 2* bestaat uit diegenen met
- of alleen niet-materiële problemen
 - of een of meer materiële problemen als belangrijkste en voor het overige alleen niet-materiële problemen
 - of één of meer niet-materiële problemen als belangrijkste en voor het overige alleen materiële problemen
- Voor *klasse 3* geldt dat materiële of niet-materiële problematiek als de belangrijkste wordt aangemerkt
- Bij *klasse 5* is de relationele problematiek de belangrijkste
- 23 In bijlage 8 (onder 4) wordt de constructie van deze schaal verantwoord
- 24 Op deze uitspraken komt samen drie keer 'onbekend' wat betreft een nadere specificatie van klopt/klopt niet voor Deze respondenten zijn ondergebracht in de klassen 2 en 6
- 25 Zie voor een verantwoording en resultaat bijlage 8, onder 9
- 26 De oorspronkelijke nummering van de uitspraken wordt hier aangehouden om tabel 30 te kunnen vergelijken met de verantwoording van de factor-analyse in bijlage 8, onder 10
- 27 Voor een nadere verantwoording verwijzen wij naar bijlage 8, onder 11

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 5

- 1 Statistische toetsing is niet zinvol omdat onze onderzoeksgroepen niet aselekt zijn samengesteld Zoals vaker vermeld, impliceert dit dat generalisaties over 'de' hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk, 'de' algemeen maatschappelijk werkers of 'de' cliënten uit deze werksort op basis van ons onderzoek niet mogelijk is
- 2 In die gevallen waarin de totale samenhang tussen twee variabelen sterk is, hebben wij middels *scattergrammen* een nader onderzoek ingesteld naar de scheefheid van de verdelingen en naar de mogelijkheid dat slechts enkele respondenten in sterke mate verantwoordelijk zijn voor een hoge correlatie Wij hebben niet zodanig opvallende afwijkingen aangetroffen dat er aanleiding zou zijn om een of meer respondenten uit het onderzoeksbestand te verwijderen
- 3 Deze gegevens hebben betrekking op de gepercipieerde verschillen in opvattingen zoals die na afloop van de hulpverlening nog bestaan Daarmee anticiperen wij al op hoofdstuk 6 Zie in dit verband eventueel nog eens de paragrafen 3 2 2 en 3 5
- 4 Zie daarvoor paragraaf 4 3 2, naar aanleiding van tabel 11
- 5 De beslissing om de (perceptie van verschillen in) opvattingen over de te realiseren 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging' niet vast te stellen, is verantwoord in paragraaf 1 3 5 1
- 6 Zie daarvoor bijvoorbeeld nog eens overzicht 9
- 7 Zie hierover met name nog eens paragraaf 2 4
- 8 Daarmee is natuurlijk nog niet gezegd dat de overige variabelen in een aangevuld model een niet grotere rol kunnen spelen dan tot nu toe is gebleken, maar dat lijkt ons niet waarschijnlijk Het gaat hier om de variabelen objectieve gelijkheid, hulpverruaring, soort problematiek, aantal hulpverleningscontacten en tevredenheid/ werksatisfactie
- 9 Dit betekent dat wij nu even voorbijgaan aan de gebleken geringe betekenis van 'persoon' bij de groep maatschappelijk werkers in de tweede deelstudie

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 6

- 1 De oorspronkelijke volledige modellen zijn opgenomen in bijlage 10, onder I (figuur 10)
- 2 De bijbehorende volledige modellen zijn opgenomen in bijlage 10, onder I (figuur 11)
- 3 Zie voor de modellen bijlage 10, ad III onder 1
- 4 Zoals eerder is opgemerkt beschikken wij alleen voor de groep maatschappelijk werkers over bruikbare informatie over deelaspecten van de verleende hulp En dan nog slechts over drie deelaspecten

5. Zie voor deze modellen bijlage 10, ad III, onder 1.
6. Zie voor deze modellen bijlage 10, ad III, onder 2.
7. Zie voor deze modellen bijlage 10, ad III, onder 2.

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 7

1. In het laatstgenoemde geval is ook steeds een totaaloordeel over beide gedeelten tezamen gevraagd.
2. Tegen de verwachting in vond ongeveer 90 procent en 80 procent van de respondenten de problematiek bij aanmelding 'duidelijk' respectievelijk 'moeilijk oplosbaar' (de twee overige dimensies).
3. Daarmee is overigens niet zonder meer uitgesloten dat een model waarin ook de weggelaten variabelen zijn opgenomen niet tot nog betere resultaten zou leiden. Maar erg waarschijnlijk lijkt ons dat niet.

NOTEN BIJ HOOFDSTUK 8

- 1) In hoeverre de door Mayer en Timms vermelde conclusie ook gebaseerd is op gegevens van hulpverleningsparen is overigens moeilijk te achterhalen. Deze onderzoekers zijn nogal karig in het vermelden van methodologisch relevante informatie. Dat zal ongetwijfeld samenhangen met hun keuze voor explorerend onderzoek en kwalitatieve beschrijving. Vermeld wordt door hen dat de meeste informatie via cliënten is verkregen, ook informatie over het denken en doen en laten van de maatschappelijk werker met wie zij contact hadden. De informatie die de onderzoekers verkregen van maatschappelijk werkers was meer summier en bedoeld als aanvulling op die van de client. Hoe Mayer en Timms de totaal verkregen informatie hebben verwerkt en geanalyseerd, staat in hun boek niet vermeld.
- 2) Zie in dit verband bijvoorbeeld het ook in hoofdstuk 1 vermelde onderzoek van Rubenstein en Bloch (1978).
- 3) Zie daarvoor nog eens paragraaf 2.1.2.6.
- 4) Bedoeld wordt: 'Ideën en oordelen over hulpverlening', samenvattend verslag van een onderzoek. Uitgebracht door de begeleidingscommissie, Joint, 's Hertogenbosch, 1982.
- 5) Wij citeren hier uit de Nederlandse vertaling van deze studie, getiteld: 'Mens tot mens', Vuga, 1981, 's Gravenhage.
- 6) Spanjer M., Een willig oor lost heel wat 'medische' klachten op. Bespreking in NRC Handelsblad van 3 juni 1982 naar aanleiding van het proefschrift 'Samenwerking eerste - en tweede lijnsgezondheidszorg' door J. Peters, Utrecht/Antwerpen, 1982.

Summary

Summary

Research Motives

From a sociological point of view it is not difficult to explain why social welfare with clients and potential clients leads to vague and very different images. The lack of knowledge and different types of criticism with respect to social welfare are two important points of departure in the formulation of research questions for this study. However, to one who would like to evaluate the various criticism, the available information is of little help. Certainly if one is particularly interested in the opinions of those most centrally involved, namely clients and help agents. In this respect we note a third motive. We became very interested by the first client centered studies, particularly by the study 'The client speaks' by Mayer and Timms (1970). There it appeared that clients and social workers frequently act and judge help from very different conceptions.

The research questions are directed towards increasing the knowledge of the day-to-day practice in helping. We are primarily interested in the opinions of clients and social workers about the content of 'the help request' and 'the given help'. In addition we wish to pay to some extent attention to their respective judgements on the given help.

Research Groups

This study concerns the help by professionals attached to agencies for general social work ('algemeen maatschappelijk werk'). These are non-specialized services that can be found on almost every local (neighbourhood) level. In comparison one could think of the work of the social work units of the Social Services Departments in the United Kingdom and those of the Family Services Agencies in the United States of America. Further we shall simply speak about 'social work' and 'social worker'.

In the investigation 148 social workers from 4 provinces participated. This group was not chosen randomly yet it differs little (with respect to composition, as far as could be ascertained) from the population of social workers in The Netherlands.

The client group was generated as follows. The social worker was asked first to provide information on six clients by or with whom the help was recently stopped and who were prepared to participate in the study. Based on this information one client from each social worker was selected. In this way we wished to influence the dispersion of relevant characteristics in the final research group. As a result of this procedure the generalizability of our results is somewhat limited in scope.

The fieldwork for this investigation was held in the spring of 1977. The data were gathered by qualified interviewers in interviews which averaged two hours.

Research Questions

The research problem consists of five main questions which in turn contain a number of sub-questions. The main questions are as follows:

1. What opinions do clients and social workers have on the help request and the given help?
2. What congruences and differences in opinions do clients and social workers perceive from each other?
3. What influences the extent in which one perceives congruences and differences with the other?
4. How do clients and social workers judge the given help?
5. What influences the differences in judgements?

In this research-report first the answers to the questions 1, 2 and 4 are provided for the client group and the group social workers as well as a characterization of the differences between the groups. Then the answers for questions 3 and 5 are given for each group separately in group specific-analyses.

In a later publication attention will be paid to the questions whether meaningful types of helping pairs (a social worker and his client) can be constructed and whether the results differ for sub-groups of clients, social workers and situations of helping.

Clients and social workers thus independently give their own opinions over *the help request* and *the given help*. When it concerns the total help request and the total given help we speak of *the 'main variables'*.

For the help request and the given help as main variables the following sub-aspects have been distinguished: the (to be) dealt with problem; the cause of the problem and the approach of it; the intended and actual client-system; the content of the intended and the given help; the (to be) achieved result; the actual referral; the actual manner of termination; the actual role of the participants with regard to the results. Variables that have to do with these sub-aspects we refer to as *sub-variables*.

Due to the lack of theory formation in this field, as we and others (Maluccio, 1979) have noted, we decided to treat that part of the research project dealing with the questions 3 and 5 as a first attempt towards theory building. Separate frames of reference were developed for the questions 3 and 5, both of which ultimately led to a similar explanatory model for clients and social workers (sub-study 1 and 2). These models were based on the direct and indirect influences from a limited number of variables on both the phenomena to be explained. In this way we hope to proceed further in this area than the usual research on bivariate relationships.

During the project we decided to investigate the utility of a third model (sub-study 3). This model was used to locate and identify the common determinants for perceived differences in opinions and for differences in judgements.

Variables and Analysis

The variables which make up the models and the sub-studies in which they are found are as follows: objective similarity (1); subjective similarity (1,3); stimulating similarity (1,3); kind of problem (1); help experience (1); number of help contacts (1); perception of differences in opinion (2,3) type of person of the social worker (2,3); social leadership of the social worker (2,3); general satisfaction with important conditions of life (2).

Path analysis, a form of multivariate analysis, was chosen as the analytical tool. We were not interested in testing the relationships but only wanted to use the path analysis as a means to locate and identify the relevant variables and relationships. We also searched for possibilities to simplify the constructed models.

Within each sub-study we investigated the variety of working of the models according to:

1. the group clients or the group social workers;
2. the help request or the given help;
3. the main variables or the sub-variables;
4. the total research group or two distinct sub groups.

One of the sub-groups consisted of respondents who were of the opinion that the help request only concerned relational problems, the other of respondents who thought only of non-relational problems.

First we will report the most important results that relate to the questions 1,2 and 4 of the research questions. In this context it is worth remembering that because of the composition of the research groups no absolute significance can be attached to the results. As was expected there are repeated differences of *opinion* between the group clients and the group social workers, particularly in the definition of the help request. It for instance appears that clients more often assume that social workers will work towards the solving of their problems by providing advice (the help agent as expert) whereas social workers themselves place more emphasis on clarifying the problem-situation and identifying ways to deal with the problem (the help agent who provides insight and at most a few pointers).

Each respondent was asked whether his given opinions differed from the other and if so how they did differ. Among the majority of respondents there are no *perceived differences in opinions*. When differences are perceived this is especially the case with the main variables of the help request (clients 24 per cent, social workers 41 per cent) and the given help (respectively 28 per cent and 40 per cent).

When the perception of differences with respect to the sub-variables are also considered, one can conclude that the group social workers perceives more differences and differentiates more between sub-aspects than the group clients does. It then also appears that the expectation that more differences are perceived in the case of the help request than in that of the given help is supported. Most differences were perceived on the content and form of the help. Finally this investigation shows that differences in opinion on the help request remain for sixty per cent of those who perceived differences at all throughout the further helping.

The general question by which *the judgement* on the given help was determined was always: Does the respondent at the moment of the interview think that the help given is sufficient with regard to the help request as now described?

On an average almost 3 out of every 4 respondents express a positive judgement on the given help in its totality, without being any striking differences between clients and social workers in that respect. With regard to the sub-aspects it appears that both groups most positively judge the client system that was involved in the help and the least positively the way in which the help was terminated and the results attained by the help.

Though we have the impression that the reported results have turned out more favourable than we, based on the knowledge of other investigations, could have expected, it does appear that there are very clear perceived differences in opinion and negative judgements. Just like Mayer's and Timm's investigation (1970), our research-study indicates the existence of two worlds that are confronted in helping. Social workers prefer an approach that will provide the client with insight into his own situation while clients rather opt for a directive and supporting approach.

Relevant Determinants

The search for relevant backgrounds for perceived differences in opinion and for differences in judgements has provided definite results. The extent to which an explanation is found for both phenomena differs but slightly from each other. With the group clients the percentage explained variance with the main variables lies around 50 per cent and with the sub-variables around 30 to 40 per cent. For the group social workers these percentages are respectively 20 to 30 per cent and 15 to 20 per cent. We thus conclude that for the group clients, a clear-cut foundation of theory formation has been laid; with regard to social workers we speak of a start in the right direction.

The results can be characterized as follows. In the first place it appears that the backgrounds both for the perceived differences in opinion and for those in judgement are mainly the same. This means that a few variables from the first sub-study also play a role in the second and vice versa. That goes for both the group clients as the group social workers. As regards the perception of differences it is the extent in which the role of the social worker as a social leader is positively experienced which matters (especially in the case of non-relational problems) as well as the experienced social distance with regard to each other (especially in the other sub-group).

Secondly there are such marked accentual differences in the explanations for clients and social workers that we consider it desirable to develop more or less separate frames of reference for each group. That constitutes a correction on one of our theoretical starting points.

The accentual differences can be characterized as follows. For *clients* the perception of differences is mainly dependent on what we have called: the experienced compatibility. This is an umbrella concept for the two forms of compatibility that have about equal explanatory value for clients. In this sense we can distinguish a duality in the explanation.

The first form is the experienced personal compatibility. By this we mean the extent to which the client has experienced an interpersonal distance between the social worker and himself at the start of the helping. This experienced personal distance appears to be strongly related to the extent to which the client has experienced the role behavior of the social worker as that of a 'social leader'. This involves the influences and the interplay between the personality type and the role of the social worker as that of a 'social leader'. These backgrounds appear primarily to refer to a social psychological explanatory framework.

The second form is the experienced social compatibility based on subjective and stimulating similarity. We have described this form as the extent to which the client, during the helping process has experienced a social distance that was conducive to the course of the help. These backgrounds seem to be better in their place within a sociological explanatory framework.

Also with the group *social workers* one can note the importance of the roleperformance as 'social leader'. Yet, the experienced social distance contributes, next to that and even to a greater extent, more to the explanation of perceived differences in opinion. Here also we can distinguish a duality of explanation but now within the same explanatory model.

Determinants of Differences in Judgements

The congruence between clients and social workers as regards the explanation of the variance in judgements lies in the fact that judgements are dependent on their images of the role-performance of the social workers as a social leader and furthermore, especially with the social workers, on the perception of differences in opinions. The latter variable contributes most to the explanation as far as the sub-group of clients with non-relational problems is concerned. But with the clients, the significance of the experienced personal distance is clearly stronger than that of those two already mentioned variables.

Next to congruence, we also can distinguish accentual differences in the explanation of judgements of both groups. With clients particular attention must be paid to the meaning of the experienced personal compatibility, with social workers the perception of differences of opinion must be accentuated.

Another important result of our investigation is that one, in searching the determinants of perceived differences in opinions and of differences in judgments, must differentiate between sub-groups on the basis of the types of problem.

Theory Partially Unsupported

We cannot say that all our theoretical assumptions have been supported in all their aspects by the research results. This is due to the fact that the models based on the frames of reference can, without appreciable loss in explanatory power, be simplified in a rather substantial way. That means that some variables and relationships that were included in the theories, in fact contributed little if at all to the resulting explanation.

As one of the most remarkable results we here mention that objective similarity exhibits neither directly nor indirectly a meaningful relation with the perception of differences in opinion. It seems that we must query the regularly published claim that in helping there is often discrepancy between the 'middle class' perspective of the help agents and the 'lower class' perspective of many clients.

Contrary to our expectation, it appears that objective similarity and dissimilarity are not generally experienced as such by the respondents. We regard this result as an indication of the importance of our distinction between objective and subjective similarity in the field of helping.

The investigation further shows that the opportunity of perceiving differences of opinion neither increases as the client's problems take on a more relational character, nor as client and social worker have less experience with help request and help-giving nor as there have been fewer contacts between client and social worker.

The expectation that the general satisfaction would have a halo-effect upon the judgement on the given help and other variables is not supported.

Finally it appears that within the group social workers there exists hardly any relation between the impression the social worker has of the client's experienced personal distance on the one hand and the judgement on the given help on the other.

Summarizing the whole of our research study, we think that the results of our investigation up until now, in comparison to other studies we know, have provided a consolidation as well as an extension and delimitation of extant theoretical insights. At the end of this research report it is pointed out that due to methodological and practical considerations a retrospective approach is inevitable in research questions such as in our study. Such research does not have to be less relevant. However, the researcher is generally speaking required to explicitly state where the results are likely biased as a consequence of that retrospection.

Although the analysis of the material gathered for this investigation will have a follow-up, there are already a number of tentative suggestions for further theory formation and future research. Finally a number of recommendations on policy and daily practice of helping are formulated.

Literatuur

Achterhuis, H.

De markt van welzijn en geluk, vierde druk, Ambo, Baarn, z.j.

Adriaanse, R.

De toepasbaarheid van statistische toetsen op populatiegegevens, in: *Sociologische Gids*, 23 (1976): 159-171.

Barker, P.

Clients' likes and dislikes, in: *Social Work Today*, 6 (1975): 77-78.

Barrett-Lennard, G.

Dimensions of Therapist Response as Causal Factors in Therapeutic Change, in: University of Iowa Studies in Psychology, *Psychological Monographs*, vol. 76, 1962, no. 43.

Beck, D.

Patterns in the Use of Family Agency Service, Family Service Association of America, New York, 1962.

Beck, D. en M. Jones

Progress on Family Problems. A Nationwide Study of Clients' and Counselors' Views on Family Agency Service, Family Service Association of America, New York, 1973.

Beck, D. en M. Jones

A new Look at Clientele and Services of Family Agencies, in: *Social Casework*, 55 (1974): 589-599.

Berg, H. van den

Sociologie van de hulpverlening, dissertatie, Boom, Meppel, 1963.

Berg, H. van den

De wisselwerking tussen sociologie en sociale arbeid in de Verenigde Staten, in: *Mens en Maatschappij*, 42 (1967): 399-417.

Berg, H. van den

Graven naar hulp, inaugurale rede, Amsterdam, 1976.

- Berg, H. van den
Sociologie en welzijnswerk, in: Berg, H. van den (red.), *Welzijnswerk en samenleving*, Van Gorcum, Assen, 1980: 135-168.
- Berg, H. van den
Vier Perspectieven op Welzijnswerk, 'Een sociologisch overzicht', Vrije Universiteit, Amsterdam, 1982.
- Bergin, A.
The Evaluation of Therapeutic Outcomes, in: Bergin, A. en S. Garfield, *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change: An Empirical Analysis*, Wiley, New York, 1971: 217-271.
- Berting, J. en L. de Sitter
Arbeidssatisfactie, SISWO, Amsterdam, 1969.
- Beyers, A.
Oudere mensen en hun kinderen. Een tweezijdig onderzoek naar de belevingscontext van een verwantschapsrelatie, Sociologisch Instituut, Nijmegen 1982.
- Bierstedt, R.
An Analysis of Social Power, in: *American Sociological Review*, 15 (1950): 730-738.
- Biewenga, T., E. ter Heine en W. Melief (red.)
Met het oog op hulpverlening, Samsom, Alphen aan den Rijn, 1982.
- Blumer H.
Symbolic Interactionism. Perspective and Method, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1969.
- Boekstijn, C.
Beeldvorming en verandering van beelden, in: *Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk*, 22 (1968): 405-414.
- Bremer-Schulte, M.
Medehelpers in de geestelijke gezondheidszorg, dissertatie, Dekker en van de Vegt, Nijmegen, 1973.
- Burns, Th.
A Structural Theory of Social Exchange, in: *Acta Sociologica*, 16 (1973): 188-208.

Carnaval in R.I.O.

Carnaval in R.I.O., een registratie experiment in Groningen, interimverslag van de Projektgroep Registratie Groningen, Groningen, 1981.

Cassee, E.

Naar de dokter. Enkele achtergronden van ziektegedrag en gezondheidszorg, dissertatie, Boom, Meppel, 1973.

Compton B. en B. Galaway

The Social Work Relationship, in: Compton B. en B. Galaway (eds.) *Social Work Processes*, The Dorsey Press, Homewood, Illinois, 1975: 138-191.

Coser, L.

The Notion of Power: Theoretical Developments, in: Coser L. en B. Rosenberg (eds.), *Sociological Theory. A Book of Readings*, New York/London, 4e druk, 1976: 150-161.

Daal, H. van, K. van Gelder, R. Goewie, e.a.

Evaluatie-onderzoek van het algemeen maatschappelijk werk, Nederlands Instituut voor Maatschappelijk Werk Onderzoek, 's-Gravenhage, 1976.

Davies, M.

The Current Status of Social Work Research, in: *The British Journal of Social Work*, 4 (1976): 281-303.

Derksen, J.

De cliënt als middelpunt? De invloed van de humanistische psychologie op de psychotherapie, in: *Intermediair*, 17 (1981), 29: 39, 41, 43.

Doorn, J. van

Professionalisering in het maatschappelijk werk, in: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*, 15 (1961): 353-360.

Doorn, J. van

Funktieverschuivingen in het maatschappelijk werk, in: Broekman, J. (red.), *Maatschappelijk Werk, krachten, terreinen, methoden*. Deel I, Van Gorcum, Assen, 1964: 128-132.

Duitemeijer, G.

Encyclopedie van sociale arbeid, 3e druk, Vuga, 's-Gravenhage, 1977.

Engelsdorp Gastelaars, R. van, W. Heinemeyer, E. de Wijs-Mulkens

De gang naar de sociale dienstverlening, Staatsuitgeverij, 's-Gravenhage, 1974.

Esch, G. van

Inleiding. Reader over 'De functies van de sociale welzijnszorg', interne publikatie, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1974.

Etzioni, A.

A Comparative Analysis of Complex Organizations, The Free Press, Glencoe, Illinois, 1961.

Felling, A.

Toepassing van de scalogram-analyse als metingstechniek voor latente variabelen, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1968.

Fischer, J. (ed.)

Interpersonal Helping: Emerging Approaches for Social Work Practice, Charles C. Thomas, Springfield, Illinois, 1973.

Fiselier, A.

Verschillen in ideeën over hulpverlening: verschillen in werelden? Wie het weet mag het zeggen!, in: Biewenga, T., e.a., *Met het oog op hulpverlening*, Samsom, Alphen aan den Rijn, 1982a: 104-123.

Fiselier, A.

Ideeën en oordelen van cliënten en maatschappelijk werkers over hulpverlening. Verslag van een onderzoek van beëindigde hulpverleningsgevallen binnen het algemeen maatschappelijk werk, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1982b.

Fiselier, A. en H. Weijnen

Sociale actie. Sociale dienstverlening, Maatschappelijk Welzijnreeks, nr. 1, 's Hertogenbosch, 1969.

Fiselier, J.

Slachtoffers van delicten, dissertatie, Ars Aequi Libri, Utrecht, 1978.

Garfield, S.

Research on Client Variables in Psychotherapy, in: Bergin, A. e.a., *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change: An Empirical Analysis*, Wiley, New York, 1971: 271-298.

Geelen, K.

Maatschappelijk werk in uitvoering. Ontwikkeling en problemen in het algemeen maatschappelijk werk, Vuga, 's-Gravenhage, 1982.

- Gelder, K. van
Afsluiten. Eindrapport van de voorstudie, Nederlands Instituut voor Maatschappelijk Werk Onderzoek, 's-Gravenhage, 1983.
- Godfroij, A.
 Welzijn in sociologisch perspectief, in: *Sociale Wetenschappen*, 17 (1974): 153-176.
- Goldstein, A.
Psychotherapeutic Attraction, Pergamon Press, New York, 1971.
- Goldstein, A.
Structured Learning Therapy: Toward a Psychotherapy for the Poor, Academic Press, New York, 1973.
- Gottesfeld, H.
 Professionals and Delinquents Evaluate Professional Methods with Delinquents, in: *Social Problems*, 13 (1965); 45-59.
- Guilford, J.
Fundamental Statistics in Psychology and Education, Mc Graw Hill, New York, 1956.
- Gurin, G., J. Veroff en S. Feld
Americans View Their Mental Health, Basic Books, New York, 1960.
- Gurman, A.
 The Effects and Effectiveness of Marital Therapy: a Review of Outcome Research, in: *Family Process*, 12 (1973): 145-170.
- Hageman-Smit, J.
De cliënt en zijn hulpverlener, een paar apart, dissertatie, Samsom, Alphen aan den Rijn, 1976.
- Hamster, J. en H. Vroom
De cliënt aan 't woord, doctoraal-scriptie, Andragogisch Instituut, Groningen, 1979.
- Harmonisatieraad Welzijnsbeleid
Algemene Voorzieningen, bijvoorbeeld het maatschappelijk werk, signalement nr. 14, 's-Gravenhage, 1982.

Hazenkamp, G.

Classificatieproblemen in het maatschappelijk werk, in: *Intermediair*, 12 (1976), 1/2: 29, 31, 33.

Heine, E. ter

Vraagstellingen rond hulp en hulpverlening, interne publikatie, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1976.

Heine, E. ter

Maatschappelijk werkers in hun werk. Verslag van een onderzoek naar opvattingen en gedrag van uitvoerende maatschappelijk werkers binnen het algemeen maatschappelijk werk, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1979.

Heine, E. ter

Analyse van rolgedrag. Een toepassing op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk, dissertatie, Nijmegen, 1981.

Heichener, L.

Selected Variables Related to Client Satisfaction with a Brief Initial Interview, Smith College Studies in Social Work, nr. 44, 1973.

Helmers, H., R. Mokken, R. Plijter en F. Stokman

Graven naar macht. Op zoek naar de kern van de Nederlandse economie, Van Gennep, Amsterdam, 1975.

Herwaardering van welzijnsbeleid

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Staatsuitgeverij, 's-Gravenhage, 1982.

Heukels, J.

De reikwijdte van het maatschappelijk werk te Amuiden, Sociologisch Instituut, Utrecht, 1969.

Heuvelmans, W. en P. Roosenboom

Kliënt, nood en hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk. Een op een registratiesysteem berustend empirisch onderzoek naar determinanten van hulpverleningskenmerken, stageverslag, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1974.

Holl, J.

Input output description of the scale analysis program (SCAMMO 2), Instituut voor de wetenschap der politiek, Amsterdam, 1972.

Hollingshead, A. en F. Redlich

Social Class and Mental Illness, John Wiley and Sons, New York, 1958.

Hollis, F.

Casework: A Psychosocial Therapy, Random House, New York, 1964.

Hollis, F.

Explorations in the Development of a Typology of Casework Treatment, in: *Social Casework*, 48 (1967): 335-341.

Hollstein, W.

Hilfe und Kapital. Zur Funktionsbestimmung der Sozialarbeit, in: Hollstein W. en M. Meinhold (Hrsg.), *Sozialarbeit unter kapitalistischen Produktionsbedingungen*, Fischer Taschenbuch Verlag, Frankfurt am Main, 1973: 167-207.

Huijts, J. e.a.

Uitgeleide voor de komende jaren, in: Hirs, W. e.a., *Hulpverlening en veranderen*, Van Loghum Slaterus, Deventer 1975: XXXV-XLIX.

Hunt, J. en S. Kogan

Measuring Results in Social Casework. A manual on Judging Movement, Family Service Association of America, New York, 1952.

Ideeën en oordelen

Ideeën en oordelen over hulpverlening, samenvattend verslag van een onderzoek, uitgebracht door de begeleidingscommissie, Joint, 's-Hertogenbosch, 1982.

Janssen, R., P. Klaassen, P. Meyer, I. Op het Veld, A. Visschedijk-Goossens

Politisering van het maatschappelijk werk, stageverslag, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1972.

Jonker, J.,

Sociologie en maatschappelijk werk in: *Socio-data*, 2 (1961): 7-21.

Jonker, J.,

Schaalvergroting en maatschappelijk werk. Enige theoretische uitgangspunten, in: *Schaalvergroting*, publikatie Landelijk Sociaal Charitatief Centrum, 's-Hertogenbosch, 1966: 10-32.

Jonker, J.

De maatschappelijk werk(st)er als beroepskracht, in: *Maatschappelijk Welzijn*, 21 (1969), 2: 30-38.

Kamphuis, M.

Wat is maatschappelijk werk? I. Reflecties over de vraag zonder antwoord, in: *Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk*, 11 (1957): 261-266.

Katschnig, H.

Assistance for Socio-psychological Problems: Need and Availability, in: Austrian Committee on Social Welfare (ed.), *Lectures and Reports of the 5th Austrian Conference on Social Welfare*, Vienna, 1973. (Aangehaald door Van den Berg, 1982).

Kennis en beeld

Kennis en beeld van de sociale dienstverlening, deel II, Staatsuitgeverij, 's-Gravenhage, 1974.

Kiezels of tegels

Kiezels of tegels, Kiezen of delen in welzijnsland, Onderzoeksgroep functioneren landelijke organisaties, Nationale Raad voor Maatschappelijk Welzijn, 's-Gravenhage, 1980.

Kitchen, M.

What the Client Thinks of You, in: *Social Work Today*, 11 (1980), 37: 14-18.

Knelpuntennota

Knelpuntennota van de Beraadsgroep knelpunten harmonisatie welzijnsbeleid en welzijnswetgeving, Ministerie van CRM, 's-Gravenhage, 1974.

Knieschewski, E.

Sozialarbeiter und Klient. Eine empirische Untersuchung, Beltz Verlag, Weinheim und Basel, 1978.

Kogan, L., J. Hunt en P. Bartelme

A Follow-up Study of the Results of Social Casework, Family Service Association of America, New York, 1953.

Krebs, D.

Altruism. An Examination of the Concept and a Review of the Literature, in: *Psychological Bulletin*, 73 (1970): 258-302.

- Kuijpers, P.
Krisis in het welzijnswerk, in: *Maatschappelijk Welzijn*, 27 (1975): 112-120.
- Lammers, J.
Significantie-toetsing bij recursieve pad-analytische modellen, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1978.
- Larmené, F.
Hulpverleners en wegblijvers, scriptie, Akademie voor Sociale en Kulturele Arbeid, Groningen, 1976.
- Leemans, E.
De funktionaliteit van het maatschappelijk werk, in: Broekman, J. (red.), *Maatschappelijk Werk, krachten, terreinen, methoden*. Deel I, Assen, 1964: 133-143.
- Leune, J.
Wat is onderwijssociologie?, inaugurale rede, Van Loghum Slaterus, Deventer, 1980.
- Lietaer, G.
Nederlandstalige revisie van Barrett-Lennard's Relationship Inventory: een faktoranalytische benadering van de student-ouderrelatie, in: *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, 29 (1974): 191-212.
- Lietaer, G.
Nederlandstalige revisie van Barret-Lennard's Relationship Inventory voor individueel-therapeutische relaties, in: *Psychologica Belgica*, 16 (1976): 73-94.
- Lishman, J.
A Clash in Perspective? A Study of Worker and Client Perceptions of Social Work, in: *The British Journal of Social Work*, 8 (1978): 301-311.
- Luhmann, N.
Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen, in: Otto, H. en S. Schneider (Hrsg.), *Gesellschaftlichen Perspektiven der Sozialarbeit*, Band I, Luchterhand, Neuwied und Berlin, 1973: 21-44.
- Maluccio, A.
Learning from Clients. Interpersonal Helping as Viewed by Clients and Social Workers, The Free Press, New York, 1979.

Matthes, J.

Sozialarbeit als soziale Kontrolle?, in: Otto, H. en S. Schneider (Hrsg.), *Gesellschaftlichen Perspektiven der Sozialarbeit*, Band I, Luchterhand, Neuwied und Berlin, 1973: 107-127.

Mayer, J. en N. Timms.

The client speaks. Working class impressions of casework, Routledge and Kegan Paul, London, 1970.

McKay, A., E. Goldberg en D. Fruin

Consumers and a Social Service Department in: *Social Work Today*, 4 (1973/1974): 486-491.

Menger, A., A. Adema en P. Lems

Falend maatschappelijk werk staat model voor de toekomst van ons zorg-systeem, in: *Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk Kwartaal*, 36 (1982), 4: 4-9.

Merton, R.

Social Theory and Social Structure, The Free Press, New York, 1957.

Moerkerk, H.

Kiest u ook nog voor uw welzijn?, in: *Maatschappelijk Welzijn*, 29 (1977): 100-103.

Mok, A.

Beroepen in actie. Bijdrage tot een beroepensociologie, Boom, Meppel, 1973.

Mokken, R.

A theory and procedure of scale analysis. With applications in political research, Mouton, 's-Gravenhage, 1971.

Mokkink, H.

Verzuild ongenoegen, doctoraalscriptie, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1976.

Mullen, E., J. Dumpson e.a. (eds.)

Evaluation of Social Intervention, Jossey Bass, San Francisco, 1972.

Nie, N. e.a.

Statistical Package for the Social Sciences, Mc Graw Hill, New York, 2e druk, 1975.

Overall, B. en H. Aronson

Expectations of Psychotherapy in Patients of Lower Socioeconomic Class, in: Riesmann, F.J. Cohen en A. Pearl, *Mental Health of the Poor*, London, 1964: 76-87.

Parsons, T.

The Social System, The Free Press, Glencoe, Illinois, 1951.

Perlman, R.

Consumers and Social Services, John Wiley and Sons, New York, 1975.

Persoon, J.

Veranderingen in de patiënt-huisartsrelatie, dissertatie, Dekker en Van de Vegt, Nijmegen, 1975.

Peters, H.

Moderne Fürsorge und ihre Legitimation. Eine Soziologische Analyse der Sozialarbeit, Westdeutscher Verlag, Köln und Opladen, 1968.

Peters, H.

Die misslungene Professionalisierung der Sozialarbeit, in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 20 (1970): 335-355.

Pierik, H.

Evaluatie-onderzoek op het terrein van het maatschappelijk werk, doctoraalscriptie, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1975.

Prottas, J.

People Processing: the Street-level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies, Lexington Books, Lexington, 1979.

Putten, J. van der en Th. van der Weegen

DETSCAL, Sociologisch Instituut, Nijmegen, 1974.

Ras, H.

Maatschappelijke dienstverlening, in: *Maatschappelijk Welzijn*, 23 (1971): 99-118.

Rees, S.

No More than Contact: An Outcome of Social Work, in: *The British Journal of Social Work*, 4 (1974): 255-279.

Rees, S.

Social Work Face to Face. Clients' and Social Workers' Perceptions of the Content and Outcomes of their Meetings, Edward Arnold, London, 1978.
Nederlandse vertaling: Mens tot mens, Vuga, 's-Gravenhage, 1981.

Rees, S. en A. Wallace

Verdicts on Social Work, Edward Arnold, London, 1982.

Registratie

Registratie in het Maatschappelijk Werk, aflevering 4 van *Infoos*, april 1974.

Registratie-project

Registratie-project maatschappelijk werk, jaarcijfers over 1974 en 1975,
Joint, 's-Hertogenbosch.

Reid, W. en L. Epstein

Task-centered Casework, Columbia University Press, New York, 1972.

Reid, W. en A. Shyne

Brief and Extended Casework, Columbia University Press, New York,
1969.

Rogers, E. en F. Shoemaker

Communication of Innovations. A Cross-Cultural Approach, The Free
Press, New York, 1971.

Rosen, A.

The Treatment Relationship, a Conceptualization, in: *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 38 (1972): 329-337.

Rubenstein, H. en M. Bloch

Helping Clients Who Are Poor: Worker and Client Perceptions of Problems, Activities and Outcomes, in: *Social Service Review*, 52 (1978): 69-84.

Sande, J. van de

Kliëntonderzoek, Instituut Maatschappelijk Welzijn te Eindhoven, Deel-
rapport A.M.W.-Stratum, Eindhoven, 1975.

Santa Cruz, L. en D. Hepworth

News and Views. Effects of Cultural Orientation on Casework, in: *Social Casework*, 56 (1975): 52-57.

Silverman, Ph.

A Reexamination of the Intake Procedure, in: *Social Casework*, 51 (1970): 625-634.

Spanjer, M.

Een willig oor lost heel wat 'medische' klachten op, in: *NRC Handelsblad* d.d. 3 juni 1982 naar aanleiding van de dissertatie van Peters, J., Samenwerking eerste- en tweedelijnsgezondheidszorg. Bohn, Scheltema en Holkema, Utrecht, 1982.

Spinnewebnota

Basisvoorziening maatschappelijke dienstverlening, Joint, 's-Hertogenbosch, 1977.

Steijger, C. (red.)

Over helpen gesproken..., De ontwikkeling van de maatschappelijke dienstverlening als onderdeel van welzijnswerk, Samsom, Alphen aan den Rijn, 1980.

Stikker, A. en K. van Gelder

Verhalen van hulp. De visie van cliënten en maatschappelijk werkers op het hulpverleningsproces in het algemeen maatschappelijk werk, Band I en II, Nederlands Instituut voor Maatschappelijk Werk Onderzoek, 's-Gravenhage, 1980.

Stokman, F.

Schaalanalyse: het meten met behulp van een meetmodel, Bulletin nr. 23, Vakgroep methoden en technieken, Sociologisch Instituut, Groningen, 1978.

Swaan, A. de

Een boterham met tevredenheid. Gesprekken met arbeiders, Van Gennep, Amsterdam, 1972.

Swaan, A. de

De mens is de mens een zorg; over verstatelijking van verzorgingsarrangementen, in: *De Gids*, 139 (1976), 1/2: 35-47.

Swaan, A. de, R. van Gelderen en V. Kense

Het spreekuur als opgave, Sociologie van de psychotherapie, 2, Spectrum, Utrecht, 1979.

- Thibaut, J. en H. Kelley
The Social Psychology of Groups, Wiley, New York, 1959.
- Thompson, J.
 Organizations and Output Transactions, in: *American Journal of Sociology*, 68 (1962): 309-324.
- Thurlings, J.
De wetenschap der samenleving, Samsom, Alphen aan den Rijn, 1977.
- Tjeenk Willink, M. en A. Treurniet
 Voortgang en samenhang, in: Broekman, J. (red.), *Maatschappelijk Werk, krachten, terreinen, methoden*. Deel I, Van Gorcum, Assen, 1964: 2-39.
- Toren, N.
Social Work: The Case of a Semi-Profession, Sage Publications, London, 1972.
- Truax, C. en K. Mitchel
 Research on Certain Therapist Interpersonal Skills in Relation to Process and Outcome, in: Bergin, A. en S. Garfield, *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change: An Empirical Analysis*, Wiley, New York, 1971: 299-344.
- Vegt, R. van der
 Dienstverlening en maatschappelijk werk, in: Becker, H. (red.), *Dienstverlening en publiek*, Bijleveld, Utrecht, 1966: 107-139.
- Vercruijse, E.
Het ontwerpen van een sociologisch onderzoek, Van Gorcum, Assen, 1960.
- Westerlaak, J. van, J. Kropman en J. Collaris
Beroepenklapper, Instituut voor Toegepaste Sociologie, Nijmegen, 1975.
- Westerlaan, L. en J. Span
Klassifikatieproblemen in het maatschappelijk werk, Registratie-project RIO-AMW Groningen, publikatie nr. 2, Groningen, 1981.
- Whittaker, J.
Social Treatment. An Approach to Interpersonal Helping, Aldine, Chicago, 1974.

Personenregister

Achterhuis 7, 16, 17, 24, 31, 298, 328

Adnaanse 456

Barker 59,82

Barrett-Lennard 84

Beck 67

Beck en Jones, 1973 37, 39, 43, 44, 46, 47, 69, 73, 81, 82, 101, 105, 129, 280, 281, 284, 286, 290, 291, 303, 306, 322, 330, 390, 335, 339, 375

Beck en Jones, 1974 37, 46, 81

Berg van den, 1963 81

Berg van den, 1967 12

Berg van den, 1976 21, 22, 66, 84, 297, 298, 299, 319

Berg van den, 1980 12, 18, 29

Berg van den, 1982 29, 35, 302

Bergin 86

Berting en De Sitter 59, 60, 63, 82, 339

Beyers 36

Bierstedt 23

Biewenga e a 325

Blumer 291

Boekstijn 32

Bremer-Schulte 13

Burns 20

Carnaval in R I O 6, 316

Cassee 63

Compton en Galaway 23

Coser 24

Daal van e a 25

Davies 25

Derksen 319

Doorn van, 1961 11

Doorn van, 1964

Dutemeyer 10

Engelsdorp Gastelaars e a 32

Esch van 30

Etzioni 24

Felling 455

Fischer 33, 68, 82, 303, 339

Fiselier A , 1982a 2, 328

Fiselier A , 1982b 2

Fiselier en Weijnen 16

Fiselier J 455

Garfield 23, 83, 300, 339

Geelen

Gelder van 325

Godfroy 13

Goldstein, 1971 59, 62, 68, 82, 83, 84, 282, 297, 303, 316, 320, 339

Goldstein, 1973 339

Gottesfeld 80, 84, 298

Guilford 455

Gunn e a 374

Gurman 339

Hageman-Smit 7, 21, 25, 29, 38, 40, 46, 280, 286, 288, 290, 291, 298, 310, 319

Hamster en Vroom 32, 34, 38, 40, 44, 46, 73, 88, 281, 284, 288, 290, 291

Harmonisatieraad Welzijnsbeleid 328

Hazenkamp 316

Heine ter, 1976 18, 20

Heine ter, 1979 7, 36, 43, 103, 106, 255, 307, 329, 340, 455

Heine, ter, 1981 7, 16, 17, 36, 43, 106, 255, 307

Heichener 82

Helmers e a 18

Herwaardering welzijnsbeleid 12, 14, 17, 31

Heukels 374

Heuvelmans en Roosenboom 374

Holl 455

Hollingshead en Redlich 67, 339

Hollis, 1964 23, 374

Hollis, 1967 374

Hollstein 16, 33

Huyts e a 16, 17

Hunt en Kogan 33

Ideeen en oordelen 2, 342

Janssen e a 10, 11

Jonker, 1961 12

Jonker, 1966 12

Jonker, 1969 11

Kamphuis 7

Katschnig 302

Kennis en beeld 22, 28

Kiezels of tegels 12, 17, 31
 Kitchen 330, 332, 335
 Knelpuntennota 12, 24
 Knieschewski 15, 16
 Kogan e a 375
 Krebs 67
 Kuipers 30
 Lammers 456
 Larmené 45, 100
 Leemans 11
 Leune 339
 Lietaer, 1974 84
 Lietaer, 1976 85
 Lishman 81
 Luhmann 9, 29
 Maluccio 38, 40, 59, 62, 285, 286, 287, 288, 290,
 291, 302, 305, 308, 310, 312, 313, 315, 316, 318,
 320, 321, 325
 Matthes 33
 Mayer en Timms 7, 15, 25, 28, 33, 37, 38, 39, 45,
 46, 48, 59, 67, 69, 70, 72, 73, 80, 81, 129, 142, 246,
 279, 280, 282, 283, 286, 290, 291, 292, 298, 302,
 303, 304, 306, 310, 314, 323, 328, 333, 339, 342,
 345, 374, 377, 418
 Mc Kay e a 59, 82, 322, 339
 Menger e a 332
 Merton 287
 Moerkerk 31
 Mok 14
 Mokken 455
 Mokkink 376
 Mullen e a 33
 Nie e a 456
 Overall en Aronson 339
 Parsons 20
 Perlman 7, 25, 28, 37, 38, 40, 67, 69, 291, 303,
 304, 314, 316
 Persoon 339
 Peters, 1968 15, 16, 33
 Peters, 1970 14, 15
 Pierik 25
 Protas 17, 315
 Putten van der en van der Weegen 455
 Ras 26, 27
 Rees, 1974 314, 333
 Rees, 1978 16, 22, 23, 28, 37, 38, 40, 46, 47, 73,
 76, 88, 290, 291, 302, 303, 305, 312, 314, 315, 318,
 332
 Rees en Wallace 25, 37, 38, 47, 314, 326, 330
 Registratie 373, 374
 Registratie-project 374
 Reid en Epstein 34, 82, 85, 86, 318, 320, 339, 374
 Reid en Shyne 339, 374
 Rogers en Shoemaker 19, 36, 67, 237, 298, 304,
 306
 Rosen 20, 23, 59, 60, 63, 82, 85, 282, 300, 339
 Rubenstein en Bloch 44, 342
 Sande van de 22, 37, 39, 44, 74, 286, 288, 290
 Santa Cruz en Hepworth 304
 Silverman 45, 67, 318, 339
 Spanjer 342
 Spinnewebnota 8, 26, 31, 48
 Steijger 7
 Stukker en Van Gelder 38, 40, 44, 46, 47, 59, 85,
 86, 281, 284, 290, 291, 302, 312
 Stokman 455
 Swaan de, 1972 86
 Swaan de, 1976 11, 12, 17, 333
 Swaan de e a, 1979 22, 76, 318
 Thibaut en Kelley 60
 Thompson 19, 22, 82, 318
 Thurlings 8
 Tjeenk Willink en Treurniet 11
 Toren 24
 Truax en Mitchel 34, 84, 85
 Vegt van der 21, 82
 Vercruysse 39, 42, 291
 Westerlaak van e a 455
 Westerlaan en Span 316
 Whittaker 13, 19

Bijlagen

Bijlage 1 Nadere verantwoording van de gekozen operationalisaties

Inleiding

In paragraaf 3.2 is in grote lijnen aangegeven hoe de gekozen variabelen in ons onderzoek zijn geoperationaliseerd zodat daarmee een vragenlijst voor te houden interviews kan worden geconstrueerd. In deze bijlage gaan wij bij een aantal onderdelen nader in op het 'waarom' van de gekozen operationalisatie en op een nadere aanduiding van de items. Zeker wanneer wij hierbij steunen op andere auteurs willen wij daarvan hier melding maken. Wij zullen de in paragraaf 3.2 gehanteerde volgorde aanhouden en veronderstellen verder dat datgene wat in hoofdstuk 2 en paragraaf 3.2 over de variabelen en hun operationalisatie is gesteld bekend is bij de lezer.

De bij de bijlagen behorende noten zijn opgenomen na *bijlage 10*.

1 Problematiek

De door ons gehanteerde indeling naar tien hoofdterreinen is — terwille van vergelijkbaarheid, herkenbaarheid en met het oog op de mogelijke 'toepassing' van onderzoeksresultaten — zoveel mogelijk gelijk gehouden aan die welke in het zogenaamde Registratie-project algemeen maatschappelijk werk wordt gehanteerd (Registratie, 1974)¹. Verschillen zijn:

1. onze omschrijving van de hoofdterreinen is hier en daar iets uitgebreider;
2. onze onderverdeling van 'relatie-problemen' (nr. 08):
 - a. is anders dan die van het Registratie-project maar in grote lijnen wel daartoe te herleiden;
 - b. wij hebben toegevoegd problemen die de cliënt kan hebben met problemen van anderen (nr. 08 F);
 - c. het onderdeel 'relaties tot maatschappelijke organisaties' hebben wij verzelfstandigd tot hoofdterrein (nr. 10); het onderdeel 'relaties tot school' komt in het Registratie-project als apart probleem voor, bij ons niet;
3. wat wij 'persoonlijk probleem etc.' noemen (nr. 09) heet in het Registratie-project 'relatie tot zichzelf'.

In het Registratie-project wordt de hoofddeling herleid tot:

- a. materieel veld (bij ons de nrs. 01 en 02);
- b. niet-materieel veld (bij ons de nrs. 03 tot en met 07);
- c. relatie-velden (bij ons de nrs. 08 tot en met 10).

Zoals eerder is vermeld leggen wij ons in die gevallen waarin er sprake is van een problematiek op meer hoofdterreinen beperkingen op door te vragen naar en alleen verder te gaan met het volgens respondent belangrijkste probleem. Dit om te voorkomen dat in die gevallen de vragenlijst en het vraaggesprek een ontoelaatbare uitbreiding zouden ondergaan. Wij beseffen dat in bepaalde gevallen een dergelijke inperking een geforceerd karakter kan dragen. Om hierin inzicht te verkrijgen en daaraan eventueel consequenties te verbinden, wordt via de vragenlijst vastgesteld of de respondent spontaan of na aandringen door de interviewer tot zijn keuze van het belangrijkste hoofdterrein is gekomen.

Ten behoeve van het achterhalen van deelterreinen krijgt de respondent per hoofdterrein een aantal deelterreinen voorgelegd waaruit hij kan kiezen maar die hij ook kan aanvullen. Bij de selectie van deelterreinen hebben wij ons vooral laten leiden door op eerder onderzoek gebaseerde verwachtingen over de frequentie van voorkomen (Heukels, 1969; Heuvelmans en Roosenboom, 1974; Registratie-project algemeen maatschappelijk werk, 1974 en 1975).

2 *Oorzaak van de problematiek*

De door ons onderscheiden mogelijke oorzaken zijn vanwege de verscheidenheid van de problematiek niet probleem-specifiek maar algemeen gehouden. Wij doen dit in navolging van onder meer Gurin (1960) en Reid en Shyne (1969).

3 *Clientsysteem*

Voor de uitwerking hiervan verwijzen wij naar bijlage 2, B ad II.

4. *Hulp naar inhoud*

De gekozen zevendeling is het resultaat van het streven de verscheidenheid aan hulpverlening zoveel mogelijk recht te doen en van de wens weer zoveel mogelijk aan te sluiten bij gangbare indelingen (zie onder meer Heukels, 1969 en Registratie, 1974). Daarbij is wel geprobeerd de meer procesmatige en begeleidende hulpverlening nader uit te werken (de aspecten 4 tot en met 7). Voor de preciese omschrijving van de aspecten van hulp en voor de voorbeelden die daarbij telkens aan de respondent worden gegeven, verwijzen wij naar bijlage 2, B onder III.

5. *Hulp naar vorm*

Bij de operationalisatie hiervan baseren wij ons op Reid en Epstein (1972) en vooral op Mayer en Timms (1970); die sluiten op hun beurt sterk aan bij door Hollis (1964, 1967) en Reid en Shyne (1969) ontwikkelde typologieën van interventie. Geprobeerd wordt de vorm van de hulp via vier dimensies met telkens twee uitspraken te typeren:

- a. luisteren, begrip tonen ('ventilation' of 'relief through unburdening'):
 - cliënt begrip en belangstelling tonen
 - cliënt hart laten luchten, naar hem luisteren

- b. bemoeiden, stimuleren ('emotional support'):
 - cliënt moed inspreken, hem een duwtje geven
 - achter cliënt gaan staan, hem steunen
- c. verhelderen, bevorderen van inzicht ('enlightenment', 'insight'):
 - cliënt duidelijk maken wat er eigenlijk aan de hand is met zijn probleem
 - cliënt duidelijk maken wat er wel en niet te doen is aan zijn probleem
- d. actieve advisering en inzet ('guidance'):
 - zich inzetten voor de oplossing van het probleem van de cliënt
 - cliënt begeleiden, hem raad en advies geven wat te doen.

6. Resultaten

Het is uitdrukkelijk niet onze bedoeling veel aandacht te besteden aan het complexe vraagstuk van het meten van resultaten. Het gaat ons in de eerste plaats om het verkrijgen van een indruk over het soort resultaat dat men voor ogen heeft en al dan niet bereikt. Dit tegen de achtergrond van de in hoofdstuk 1 besproken verscheidenheid van voor het algemeen maatschappelijk werk relevant geachte noden, de verschuivingen in de inhoud en vorm van de hulp en de discussie over competentie en deskundigheid van hulpverleners op dit terrein. Tot zover de verantwoording van de reeds vermelde drie 'soorten' van resultaat.

In de tweede plaats willen wij een idee krijgen over de mate waarin er in de problematiek van de cliënt een verbetering is opgetreden sinds hij zich daarmee bij het algemeen maatschappelijk werk meldde. Mede omdat één van de beoogde en bereikte 'soort' resultaten kan zijn dat de cliënt doorgestuurd wordt naar een andere instantie, zien wij bij die opgetreden verbetering nog even af van de vraag waardoor die verandering is opgetreden. (Dit komt bij 'aandeel van betrokkenen' aan de orde). De uitspraken waaruit de respondent de best passende moet kiezen, ontleen wij vooral aan Kogan e.a. (1953) en Beck en Jones (1973). In de formulering voor de cliënt luiden ze: 'Sinds ik naar het maatschappelijk werk ging:

- 1. is mijn probleem helemaal uit de wereld geholpen
- 2. is het met mijn probleem met grote sprongen vooruit gegaan
- 3. is het heel wat beter gegaan met mijn probleem
- 4. is het een beetje beter gegaan met mijn probleem
- 5. is mijn probleem in feite hetzelfde gebleven
- 6. is mijn probleem niet veel, maar toch wel iets erger geworden
- 7. is mijn probleem alleen maar erger geworden.'

7. Gelijkheid in sociale achtergronden

In hoofdstuk 2 hebben wij gewezen op de samenhangen tussen objectieve gelijkheid, subjectieve gelijkheid en stimulerende gelijkheid. Bij de omschrijving van deze begrippen hebben wij ook geïmpliceerd dat telkens zoveel mogelijk dezelfde dimensies aan de orde komen. Naar voren gekomen is echter ook dat de dimensies die wij in de literatuur aantreffen of die ons om andere redenen

relevant lijken, niet steeds zinvol of met voldoende kans op een geldige informatie daarover bij alle drie variabelen aan de orde zijn te stellen. Om een voorbeeld te noemen: 'objectieve gelijkheid qua geslacht' is wel vast te stellen en ook kan de respondent gevraagd worden of hij een overeenkomst of verschil daarin als bevorderlijk voor het verloop van de hulpverlening heeft ervaren. Maar het wordt onzinnig te vragen of de ander qua geslacht 'anders' was (respectievelijk stimulerende en subjectieve gelijkheid). Een ander voorbeeld: het kan relevant zijn opvattingen en houdingen van de respondent te achterhalen (in functie van de culturele component van 'objectieve gelijkheid') zonder dat daarmee tegelijk is gezegd dat ter zake subjectieve en stimulerende gelijkheid — gemakkelijk — is te achterhalen.

Kortom, het bovenstaande is er de achtergrond van dat de in paragraaf 3.2 vermelde indicatoren niet steeds dezelfde zijn bij de drie soorten 'gelijkheid'. Mede daarom en omdat de respondent bij stimulerende gelijkheid zelf dimensies kan toevoegen, dienen wij er bij de interpretatie van samenhangen rekening mee te houden dat het totaalbeeld van 'objectieve gelijkheid' en de totaalideeën van de respondent over de subjectieve en stimulerende gelijkheid niet zonder meer in elkaars verlengde liggen.

8. *Objectieve gelijkheid*

Wat betreft de *structurele component* veronderstellen wij de uitwerking van 'leeftijd', 'geslacht' en 'burgerlijke staat' als bekend. Bij 'beroepsniveau' wordt bij cliënten gevraagd naar de opleiding, het beroep, de functie en het inkomen van de respondent of van zijn (vroegere) kostwinner. In verband met de homogeniteit van de groep maatschappelijk werkers in dit opzicht is overwogen hierin enige differentiatie aan te brengen door te vragen naar de opleiding en het beroep van de vader van de maatschappelijk werker. Voor 'levensbeschouwelijke affiliatie' wordt achterhaald of men zich rekent tot een kerkgenootschap of levensbeschouwelijke groepering: zo ja, welke?; zo nee: hangt men wel een bepaald geloof of levensbeschouwing aan? 'Politieke affiliatie' tenslotte wordt vastgesteld met het antwoord op de vraag op welke landelijke politieke partij men zou stemmen als men dat op het moment van het interview zou moeten doen.

Bij de *culturele component* van objectieve gelijkheid hebben wij in paragraaf 3.2 een algemene en specifieke variant onderscheiden. Voor de *algemene variant* beperkten wij ons tot de keuze voor de mate van vervreemding of aliënatie die, globaal gesteld, wijst op een maatschappelijk bepaalde blokkering van de behoefte van mensen aan ontplooiing. Vanwege een gebleken samenhang tussen 'social class' en de score op een aliënatie-schaal verwachten wij dat bij cliënten nogal eens sterkere vervreemdingsverschijnselen zullen optreden dan bij maatschappelijk werkers. De operationalisatie die wij volgen betreffen de vijf hoogst ladende items die — in een reeks van acht items — in een onderzoek van Mokkink (1976) duidelijk één factor opleverden. De schaal van Mokkink was gebaseerd op 'de

gedachte dat de van zichzelf vervreemd rakende mens deze samenleving ervaart als een macht die hem niet als persoon erkent, waarin hij geen wezenlijke persoonlijke inbreng kan geven en die niet gericht is op de optimale ontplooiing van zijn persoon, maar slechts op de maximale financiële en materiële opbrengst door gebruikmaking van hem als object' (pg. 27). De vijf uitspraken zijn:

1. De gewone man heeft niets te vertellen in de maatschappij
2. Om in deze maatschappij vooruit te komen moet je met je ellebogen werken
3. Je kunt heel wat bereiken in deze maatschappij, als je maar hard werkt en eerlijk bent
4. ik voel mij in deze maatschappij vaak als minderwaardig behandeld
5. Je wordt in deze maatschappij als een nummer behandeld.

Voor de operationalisatie van de *specifieke variant* gaan wij terug op de in hoofdstuk 1 reeds vermelde bevindingen van Mayer en Timms (1970). Met name in het geval de cliënten hulp zoeken bij interpersoonlijke problemen bleken cliënten en maatschappelijk werkers te verschillen in opvattingen en houding ter zake de karakterisering en de oplossing van het probleem. Mayer en Timms onderscheiden daarbij een viertal dimensies. Wij willen de door hen verkregen aanwijzingen uitbreiden door te kijken naar opvattingen en houdingen van alle cliënten (het onderzoek van Mayer en Timms had betrekking op 'predominantly working-class people') met allerlei soorten problematiek (Mayer en Timms' bevinding slaat vooral op 'interpersonal problems'). Dit kan door de respondenten te vragen naar hun opvatting en houding ten aanzien van een problematiek als 'deze', dat wil zeggen als die welke de cliënt inbracht. Wij duiden deze variabele aan met UMSS, naar de beginletters van de door Mayer en Timms onderscheiden dimensies:²

a. Unicausal:

1. De oorzaak van problemen als dat van mij ligt in het gedrag van andere personen en/of in bepaalde omstandigheden buiten jezelf
2. De oorzaak van problemen als het mijne ligt niet alleen in jezelf, maar ook in het gedrag van andere personen en/of in bepaalde omstandigheden buiten jezelf
3. De oorzaak van problemen als dat van mij ligt in jezelf

b. Moralistic:

4. Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem dan moet je die ander duidelijk laten merken dat hij fout zit
5. Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem dan moet je hem dat niet direct kwalijk nemen

c. Suppressive:

6. Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem dan vind ik niet zonder meer dat die ander zijn gedrag moet veranderen
7. Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem dan vind ik dat die ander zijn gedrag moet veranderen

d. Supportive-directive:

8. Een maatschappelijk werker moet bij problemen als dat van mij *niet* zozeer met je *praten*, maar vooral iets voor je *doen*
9. Een maatschappelijk werker moet bij problemen als dat van mij meer *inzicht geven* in het probleem, dan aangeven hoe je het moet *oplossen*.

9 *Probleemtypering naar 'ervaren ernst'*

De respondent wordt gevraagd bij elk van de acht uitspraken aan te geven of deze goed weergeeft (of niet) hoe de cliënt zich voelde met betrekking tot de problematiek waarmee hij toen naar het maatschappelijk werk ging. Geprobeerd is op basis daarvan een schaal te construeren. De gehanteerde uitspraken zijn niet ontleend aan een bestaande schaal maar afgeleid uit indrukken op grond van de literatuur en eigen inzichten van medewerker Th. Vis en de auteur. De uitspraken, hier gepresenteerd in de door ons verwachte volgorde en in de formulering voor de cliënten, zijn:

1. ik ging er aan ten gronde
2. ik voelde mij diep ongelukkig
3. ik was behoorlijk uit mijn normale doen
4. het probleem hield mij erg bezig
5. ik was er niet erg van uit mijn normale doen
6. ik zat er wel mee, maar sliep er beslist geen nacht minder om
7. ik maakte mij niet druk over dit probleem
8. ik vond het niets bijzonders zo'n probleem te hebben.

Indien de respondent van meer uitspraken zegt dat deze goed weergeven hoe de cliënt zich voelde wordt gevraagd welke uitspraak de beste is.

10 *De mate van positieve beoordeling*

Voor een voorbeeld van de vragen hierover en de toelichting daarbij verwijzen wij naar bijlage 2B, ad V.

11 *De mate van gepercipieerde verschillen in opvatting*

Voor een voorbeeld van de vragen hierover en de toelichting daarbij, verwijzen wij naar bijlage 2B, ad I (vraag 15).

12 *Het optreden van de maatschappelijk werker*

De uitspraken behorend bij de in paragraaf 3.2 onderscheiden drie dimensies zijn, in de formuleringen voor de cliënten:

a. *Empathie:*

1. De maatschappelijk werker begreep mij
2. Over het algemeen begreep de maatschappelijk werker alles wat ik zei
3. De maatschappelijk werker voelde meestal aan wat er in mij omging
4. De maatschappelijk werker wist bijna altijd precies wat ik bedoelde

- b. *Echtheid:*
5. De maatschappelijk werker wilde mij zo weinig mogelijk zeggen over zijn eigen gedachten en gevoelens
 6. Wat de maatschappelijk werker tegen mij zei gaf vaak een verkeerd beeld van wat hij allemaal dacht of voelde
 7. De maatschappelijk werker liet zijn echte indrukken en gevoelens tegenover mij blijken
 8. De maatschappelijk werker deed tegenover mij zoals hij was
 9. De maatschappelijk werker was bereid mij zijn werkelijke reactie te geven op al wat ik zei of deed

- c. *Warmte:*
10. Ik voelde dat de maatschappelijk werker mij werkelijk waardeerde
 11. De maatschappelijk werker zette zich voor mij in
 12. Ik had het gevoel dat hij mij afkeurde
 13. De maatschappelijk werker gaf niet echt om mij
 14. De maatschappelijk werker was niet echt geïnteresseerd in mij
 15. De maatschappelijk werker zag mij graag komen.

De respondent wordt steeds gevraagd aan te geven of elke uitspraak klopt of niet en ook de mate waarin dat telkens het geval is.

Bijlage 2 Gegevens over de inhoud en opzet van de vragenlijst

Toelichting

Vanwege de omvang van de vragenlijst (94 pagina's) is besloten deze niet in zijn geheel als bijlage op te nemen.³ Vandaar dat in deze bijlage de belangrijkste informatie wordt opgenomen.

Onder A wordt de opbouw van de vragenlijst weergegeven, voorzover het de volgorde betreft van de globale onderwerpen zoals die in de interviews achtereenvolgens aan de orde zijn gesteld.

Onder B staan voorbeelden van uitwerkingen uit de vragenlijst van de cliënt. Het betreft een selectie van een beperkt aantal onderdelen. Het gaat daarbij om voorbeelden van vragen die (qua type) regelmatig terugkomen en/of nader tot uitdrukking brengen welke de volledige operationalisatie is. Aan de orde komen: de soort problematiek, het cliëntsysteem, de hulp naar inhoud, de vaststelling van problematiek waaraan wel en die waaraan niet is gewerkt en tenslotte de vaststelling van oordelen.

Tenslotte is onder C een schematisch overzicht opgenomen van de verzamelde gegevens betreffende — vooral — de afhankelijke variabelen.

A. DE VOLGORDE VAN DE ONDERWERPEN IN DE VRAGENLIJST

Vooraf: IDENTIFICATIE

Vaststelling of het onderhavige hulpverleningsgeval (alsnog) in aanmerking komt voor het onderzoek en of de respondent daarvoor definitief in aanmerking wenst te komen.

INLEIDING, ALGEMEEN

- Eerste vaststelling van de aard van de problematiek waarmee de cliënt zich meldde
- Enkele persoonsgegevens

DE HULPVRAAG

- De problematiek nader uitgewerkt
- De oorzaak van de problematiek
- Het te bereiken resultaat
- De beoogde hulp naar inhoud

- De beoogde hulp naar vorm
- Het beoogde cliëntsysteem
- De mate van gepercipieerde verschillen ten aanzien van de hulpvraag als geheel

ENKELE ONAFHANKELIJKE VARIABLEN

- Het type persoon van de maatschappelijk werker
- Mate van hulpervaring (cliënt)
- Beroep en opleiding van vader (maatschappelijk werker)
- Houdingen en opvattingen als onderdeel van 'objectieve gelijkheid'
- Politieke en levensbeschouwelijke affiliatie
- Het optreden van de maatschappelijk werker

DE VERLEENDE HULP

- Het aantal hulpverleningscontacten
- Vaststelling van (het gedeelte van) de problematiek waaraan wel/niet is gewerkt
 - a) Indien of zover er *wel* is gewerkt aan het probleem, opvattingen en oordeel over:
 - De soort problematiek
 - Globaal resultaat en wijze van beëindiging
 - Verwijzing
 - Mate van bereikte verbetering en aandeel van betrokken daarin
 - b) Indien of voorzover er *niet* is gewerkt aan het probleem: opvattingen en oordeel over:
 - De soort problematiek
 - Globaal resultaat en wijze van beëindiging
 - Verwijzing
 - Mate van bereikte verbetering en aandeel van betrokkenen daarin
 - De hulpvraag als geheel
 - c) Indien of voorzover er *wel* is gewerkt aan het probleem: opvattingen en oordeel over:
 - De aanpak van de oorzaak
 - De verleende hulp naar inhoud
 - De verleende hulp naar vorm
 - Het betrokken cliëntsysteem
 - De verleende hulp als geheel

RESTANT ONAFHANKELIJKE VARIABLEN

- De mate van 'subjectieve gelijkheid'
- De mate van 'stimulerende gelijkheid'
- Opvattingen als onderdeel van 'objectieve gelijkheid'
- De mate van 'algemene tevredenheid'

EVENTUEEL RESTERENDE BEHOEFTE AAN HULP (CLIËNT)

EVALUATIE VAN HET INTERVIEW EN DE VRAGENLIJST

INDRUKKEN VAN DE INTERVIEWER OVER HET INTERVIEW

B. VOORBEELDEN VAN UITWERKINGEN VAN DE VRAGENLIJST

I De wijze waarop de te behandelen problematiek naar hoofd- en deelterreinen wordt vastgesteld, evenals de gepercipieerde overeenkomsten en verschillen in opvattingen daarover.

- 12 U hebt mij zojuist met eigen woorden verteld wat U - toen U naar het MW ging - zal als Uw vraag of probleem
- INT VRAAG R KAART 2 VOOR ZICH TE NEMEN
- MEER / ELS KAART 3
- Op de kaart staan 10 hoofdterreinen opgesomd waarvoor mensen wel eens een beroep doen op MW
Wilt U dat eens doorlezen ?
- 13a Bij welk(e) hoofdterrein/hoofdterreinen zou U Uw probleem - zoals U het dus toen zag - kunnen onderbrengen ?
- INT - ALLEEN ALS R ER NIET GOED UITKOMT R ENIGSZINS OP WEG HELPEN, REMEMING HOUDEND MET HET
- ANTWOORD OP VRAAG 1
- OMCIKKELEN WAT R MOEIT
- R KAN ER DUS MEER NOEMEN

01-	inkomen en financiën												
02-	huisvesting en huur												
03-	vorming en opleiding van U zelf												
04-	vrije tijd en ontspanning												
05-	werken werk, zaak												
06-	lichamelijke en geestelijke gezondheid												
07-	sexualiteit, geboorteregeling, e d												
08-	problemen van of in je verhouding tot andere personen (ook ontbreken van een partner)												
INT	BIJ 08 DOORVRAGEN WELK VAN A TOT F												
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>je man je vrouw</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>omdat je weduwe/weduwnaar of gescheiden bent</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>je kind of kinderen</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>je gezin</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>andere personen</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>andere, nl</td> </tr> </tbody> </table>	A	je man je vrouw	B	omdat je weduwe/weduwnaar of gescheiden bent	C	je kind of kinderen	D	je gezin	E	andere personen	F	andere, nl
A	je man je vrouw												
B	omdat je weduwe/weduwnaar of gescheiden bent												
C	je kind of kinderen												
D	je gezin												
E	andere personen												
F	andere, nl												
09-	persoonlijke problemen zingeving aan het leven, enz												
10-	kontakten met andere instantie(s) Welke ?												

INDIE R MEER DAN EEN TERREIN NOEMT ↓ VRAAG 13b	INDIE R NO 10 OF NO 08/F NOEMT ↓ VRAAG 15	OVERIGEN ↓ VRAAG 14
---	--	---------------------------

- 13b Welk hoofdterrein geeft het beste Uw vragen of het probleem weer waar U toen het meest over in zat ?
- INT LET OP EVEN DOORVRAGEN ALS R HET ECHT NIET VEET DAN 99 OMCIKKELEN R UITLEGGEN DAT IN VERBAND MET DE VOORTGANG VAN HET GESPREK ER TOCH EEN GEROEKEN MOET WORDEN OVERLEG SAMEN EN VUL RESULTAAT IN IN RECHTERVAN

hoofdterrein nr weert niet -99-	→	3 kiest uiteinde- lijk hoofdterrein nr
------------------------------------	---	---

- 14 INT - VRAAG R DE BIJ (VOORNAAMSTE) HOOFDPROBLEEM ZIE VR 13a - één -, of 13b - méér -) HORENDE
 KAART VAN DEELTERREINEN VOOR ZICH TE NEMEN
 - NEM ZELF BIJHORENDE KAART VAN DEELTERREINEN
- U hebt dus als enige of belangrijkste hoofdterrein genoemd (INT. MOET RUKKEN
 EN LEES OMSCHRIJVING NOG EENS VOOR)
- Op deze kaart nu is een verdere onderverdeling aangebracht van dat hoofdterrein

- 14a Wilt U dat eens doorlezen en mij dan zeggen welk onderdeel of onderdelen het best aangeeft het probleem
 zoals U dat toen zag ? U kunt de lijst sonodig aanvullen
- INT GEBRUIK AL GAUW 'ANDERS, NAMELIJK ALS R ZIJN/HAAR ANTWOORD NIET KWIJLT KAN
 LET OP HET KAN EEN KEER VOORKOMEN DAT BIJ DE DEFLTERREINEN BLIJKT DAT R TOCH NIET HET
 BELANGRIJKE HOOFDTERREIN KEEFT GEROZEN IN DAT GEVAL VR 13 EN 14 OPHIEUW STELLEN

deelter- relnummer	omschrijving van deelterrein als R zelf aanvult (bij anders, nl)

INDIEN R MEER DEELTERREINEN NOEMT	OVERIGEN VR 15
-----------------------------------	----------------

- 14b Welk deelterrein geeft het best Uw vragen of het probleem waar waar U toen het meest over in zat ?
- INT LET OP EVEN DOORVRAGEN, ALS R HET ECHT NIET WEEET DAN 99 OMCINKLEN R UITLEGGEN DAT I V M
 DE VOORTGANG VAN HET GESPREK ER TOCH EEN GEROZEN MOET WORDEN OVERLEG SAMEN EN VUL
 HET RESULTAAT IN HET RECHTERVAK IN

deelterrein nr		
weet niet	-99-	R kiest uiteinde- lijk deelterrein nr

- 15 INLEIDING In dit onderzoek wordt niet alleen nagegaan hoe U zelf toen tegen Uw probleem en de hulp-
 verloning aankeek ik wil namelijk ook graag van U weten hoe de MW-er daar volgens U toen
 over dacht Dat kan hetzelfde als U maar het kan ook anders dan U geweest zijn
 Het is niet nodig dat I zeker weet hoe de MW-er daar in het begin tegen aankeek Misschien
 had U daarover toen alleen maar een indruk of een idee of misschien had U daarover toen
 geen idee
- Dit soort vragen zijn belangrijk voor het onderzoek en ze komen ook regelmatig terug Denkt
 U dus rustig en goed na over Uw antwoord
- INT - VOORKOMEN MOET WORDEN DAT R ZIJN HAAR ANTWOORD AFLEIDT UIT DAT ER NA HET BEGIN VAN DE HULP-
 VERLENING WEL OF NIET IS GEFILMD
 - ALS U TWIJFELT OF R DE REDOPLING WEL DUIDELIJK IS, NEEM DAN OF INLEIDING NOG EENS DOOR

- 15a U hebt mij verteld hoe U in het begin zelf Uw vragen of probleem zag Had U toen de indruk dat de
 MW-er dat óók zo zag of niet helemaal ?

nee niet helemaal/ helemaal niet	1	1a -2-	ik kreeg hier- over toen een indruk	-9-
				ANAL 17

1.b

At U nu eens naar kaart 2 kijkt op welk hoofdterrein(en) zag de MW-er toen Uw probleem laggen ?

Hoofdterrein nr
Hoofdterrein nr
Hoofdterrein nr
Wen niet zeggen -99-

INDIEN R MEER HOOFD- TERREINEN NOEMT ↓ VRAAG 15c	INDIEN R NO 10 OP NO 08/F NOEMT ↓ VRAAG 16	OVERIGEN ↓ VRAAG 15d
---	---	----------------------------

15c

Wat zag de MW-er als het hoofdterrein waarop Uw probleem vooral lag ?

INT LET OP EVEN DOORVRAGEN, ALS R HET ECHT NIET WEEET DAN 99

Hoofdterrein nr
weet niet -99-

15d

INT - VRAAG R DE BIJBEHOORENDE KAART VAN DEELTERREINEN NOG EENS VOOR ZICH TE NEMEN (ZIE VR 15b
(één) OF 15c (meer))
- NEM ZELF BIJBEHOORENDE KAART VAN DEELTERREINEN

Volgens U zag de MW-er dus in het begin als enige of belangrijkste hoofdterrein ...

(INT NOEM NUMMER EN LEES OMSCHRIJVING NOG EENS VOOR)

Op deze kaart staat daarvan weer een onderverdeling

Welk onderdeel/onderdelen geeft het best het probleem aan, zoals de MW-er dat volgens U toen zag ?
U kunt zonodig de lijst aanvullen

INT GEBRUIK AL GAUW 'ANDERS, NAMELIJK

ALS R ZIJN/HAAR ANTWOORD NIET KWIJLT EEN

nummer van deelterrein	omschrijving van deelterrein als R zelf aanvult (bij "anders, al. ...")
weet niet -99-	

INDIEN R MEER DEELTERREIN NOEMT	OVERIGEN VR 16
---------------------------------	----------------

15e

Welk deelterrein geeft het best aan het probleem zoals de MW-er dat toen volgens U vooral zag ?

INT LET OP EVEN DOORVRAGEN ALS R HET ECHT NIET WEEET DAN CIJFER 99 OMSCHRIJVEN

deelterrein nr
weet niet -99-

II Het beoogde cliëntstelsysteem

30

SOORT CLIËNTSTELSTYEM

Soms vinden mensen dat het voor de aanpak van hun probleem voldoende is als alleen met henzelf gesproken wordt. Soms vindt men dat het voor een goede aanpak nodig is dat ook gesproken wordt met één of meer andere personen uit de directe omgeving (bijvoorbeeld man, vrouw, kinderen, enzovoorts).

30a

Het wie hoopte U - toen U naar het HW ging - dat de HW-er over dat probleem zou gaan praten met U alleen, met U en anderen, of alleen met één of meer andere personen?

INT INDIEN U EEN INSTANTIE NOEMT OF REDOELT, DIT OPVATTEN ALS ANDERE PERSONEN, INDIEN U GEZIN NOEMT IDEEM.

30b

alleen met mij -1-	met mij én een of meer andere personen -2-	alleen met één of meer andere personen -3-	geen idee -9-
<p>b) Het welke andere persoon of personen dan?</p> <p>INT MEER ANTWOORDEN MOGELIJK</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>-1- mijn man/vrouw</p> <p>-2- met één of meer kinderen</p> <p>-3- met het hele gezin</p> <p>-4- anderen, nl</p> </div>		<p>b) Het welk ander persoon of personen dan?</p> <p>INT MEER ANTWOORDEN MOGELIJK</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>-1- mijn man/vrouw</p> <p>-2- met één of meer kinderen</p> <p>-3- met het hele gezin</p> <p>-4- anderen, nl</p> </div>	
<p>c) Het wie hoopte U toen dat de HW-er het meest zou spreken, als U zelf meerekent?</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>-1- met mij</p> <p>-2- met alle genoemde evenveel</p> <p>-3- met</p> </div>		<p>c) Het wie hoopte U toen dat de HW-er het meest zou spreken?</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>-1- met alle genoemde evenveel</p> <p>-2- met</p> </div>	
<p>VRAAG 31</p>		<p>NAAR VRAAG 33</p>	

30c

III De beoogde hulp naar inhoud

24

INT VRAAG 31 KAART 4 VOOR ZICH TE NEMEN
MEER ZELF KAART 4

Op deze kaart staat in grote lijnen aangegeven voor welk soort hulp mensen nogal een beroep doen op het HW.

Als U denkt aan het probleem waar U toen het meest mee zat (INT ZIE KADER TUSSEN VRAAG 16 EN 17) LEES DAT PROBLEEM NOG EVEN VOOR.

U neemt nu met U elke genoemde soort hulp door.

24a

Wilt U steeds aangeven of U daaraan behoefte had of niet, toen U voor dat probleem naar het HW ging? Boven aan de kaart staat aangegeven uit welke antwoorden U kunt kiezen (INT MEER DIE ANTWOORDEN EVEN DOOR ZET N). OPDAT U NIET STEEDS DE SUBVRAGEN LETTERLIJK BEHOEFT TE HERHALEN.

BIJ WIL BEHOEFTE (A) Had U daaraan heel veel, veel of enigszins behoefte?

INT DOORVRAGEN KOD 7 ALLÉÉN INDIEN NODIG

BIJ GEEN BEHOEFTE (B) Had U daaraan helemaal geen, geen, of eigenlijk niet zo'n behoefte?

INT DOORVRAGEN KODE 8 ALLÉÉN INDIEN NODIG

BIJ WET NIET/AN NIET ZEGGEN (C D) DOORVRAGEN NAAR WAT HET GEVAL IS

- ALS U MOGELIJK KAN KIEZEN TUSSEN A EN B, PROBEER WAT HET BEST PAST A EN B OF B EN A

HOEKE C ALLÉÉN INDIEN NODIG

U KEEPT GEEN IDEE OF ER ZIJN/HAAR BEHOEFTE HEEFT EEN ROEL GESPEELD HOEKE D

		A HAD WEL BEHOEFTE				D HAD GEEN BEHOEFTE			
		heel veel	veel	enigzins	weest niet in welke mate wel	eigenlijk niet zo	geen	helemaal geen	weest niet in welke mate niet
		1	2	3	7	4	5	6	8
INT E RST HONJE AANKRUISEN DAARNA CIJFER OMCIJKELEN Had U daaraan wel of niet behoefte toen U voor dat probleem naar het MW ging									
1) Inlichting en of voorlichting over allerlei praktische zaken (Bijvoorbeeld hulp bij het invul- len van formulieren uitleggen waar je voor iets moet zijn hoe je bij een bepaalde instantie binnenkomt wat je mogelijkheden zijn enzovoorts)	A <input type="text" value="1"/> → had wel behoefte	1	2	3	7				
	B <input type="text" value="-3"/> → had geen behoefte					4	5	6	8
	C <input type="text" value="2"/>	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen wel en geen behoefte							
	D <input type="text" value="-9"/>	geen idee of ik er behoefte aan had of niet							
2) Je doorsturen naar andere perso- nen of instanties waarmee je kon- takt zoekt omdat die je kunnen helpen regelen dat je met die persoon of instantie in contact komt (Verwijzen)	A <input type="text" value="-1"/> → had wel behoefte	1	2	3	7				
	B <input type="text" value="3"/> → had geen behoefte					4	5	6	8
	C <input type="text" value="-2"/>	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen wel en geen behoefte							
	D <input type="text" value="9"/>	geen idee of ik er behoefte aan had of niet							
3) Iets voor je regelen of iets voor je gedaan krijgen van instantie(s) of je helpen in je contacten met die instantie(s) (bemiddelen) (Bijvoorbeeld over je financiën je huisvesting hulp in de huishouding of verzor- ging plaatsing op school of in een tehuis enzovoorts bij de gemeente school werkge- ver huisarts bureau huisvesting enzovoorts)	A <input type="text" value="-1"/> → had wel behoefte	1	2	3	7				
	B <input type="text" value="-3"/> → had geen behoefte					4	5	6	8
	C <input type="text" value="-2"/>	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen wel en geen behoefte							
	D <input type="text" value="-9"/>	geen idee of ik er behoefte aan had of niet							
4) Mijzelf helpen komen tot veran- dering in mijzelf (Het gaat hier niet om een ande- re persoon of om je relatie met een andere persoon Het gaat over je zelf)	A <input type="text" value="-1"/> → had wel behoefte	1	2	3	7				
	B <input type="text" value="-3"/> → had geen behoefte					4	5	6	8
	C <input type="text" value="2"/>	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen wel en geen behoefte							
	D <input type="text" value="-9"/>	geen idee of ik er behoefte aan had of niet							

		A HAD WEL BEHOEFTE				B HAD GEEN BEHOEFTE				
		heel veel 1	veel 2	enigzins 3	weet niet in welke mate wel 7	absoluut niet zo 4	geen 5	hetmaal geen 6	weet niet in welke mate niet 8	
INT REAST HOEVE AANKRUISTEN, DAARNA CIJPER OMCIRKELLEN Had U daaraan wel of niet behoefte, toen U voor dat probleem naar het MW ging ?										
5) Mij helpen dat mijn relatie met één of meer andere personen ver- andert Het gaat hier dus om je relatie, je verhouding tot anderen (Bijvoorbeeld tot je man, tot je vrouw, tot gewin, je kind, enzovoorts)	A	-1-								
	had wel behoefte		1	2	3	7				
	B	-3-								
	had geen behoefte						4	5	6	8
		C	-2-	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen wel en geen behoefte						
		D	-9-	geen idee of ik er behoefte aan had of niet						
6) Mij helpen dat één of meer andere personen verandert Het gaat hier dus om een ander, of andere personen (Bijvoorbeeld je man, je vrouw, je gewin, je kind, enzovoorts)	A	-1-								
	had wel behoefte		1	2	3	7				
	B	-3-								
	had geen behoefte						4	5	6	8
		C	-2-	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen wel en geen behoefte						
		D	-9-	geen idee of ik er behoefte aan had of niet						
7) Mij helpen dat er iets in de wat grotere samenleving verandert Bijvoorbeeld in de buurt, in de straat sociale voorzieningen, enzovoorts	A	-1-								
	had wel behoefte		1	2	3	7				
	B	-3-								
	had geen behoefte						4	5	6	8
		C	-2-	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen wel en geen behoefte						
		D	-9-	geen idee of ik er behoefte aan had of niet						

INT	INDIEN 2 OF MEER WEL BEHOEFTE (A)	OVERIGEN VR 25
-----	-----------------------------------	----------------

24b Welk soort hulp geeft het best weer waar U toen het meest behoefte aan had ?

soort hulp nr	→ INT	ALLEEN VAN UITSPRAKEN MET WEL BEHOEFTE (A-HORJF)
kan niet zeggen	-0-	

IV Vaststelling van het (gedeelte van het) probleem waaraan wel/niet is gewerkt

44

INT NEE4 VOOR VR 41 NISFIG DE TIJD

PROBLEEM WAAROP WEL, PROBLEEM WAAROP NIET IS INGEGAAAN

INLEIDING Als ik het met U heb over de verleende hulp, dan gaat het er om dat ik achterhaal hoe U daar nu teren aankijkt. Die hulp kan betrekking hebben gehad op het probleem waar U het meest mee zat toen U naar het HW ging. Maar die hulp kan zich ook op iets anders hebben gericht. De nu volgende vraag is een heel belangrijke. wilt U dus goed nadenken voor U antwoordt. Het gaat er om van U te horen of U nu vindt dat de HW-er is ingegaan op het probleem waar hij/zij op is moest gaan. Let wel, het gaat hier niet over de vraag of er voldoende resultaten zijn bereikt, het gaat nu alleen om de vraag of er op ingegaan is, of er aandacht aan is besteed. Dan komt nu de vraag:

41a

Als U nu zou moeten zeggen wat uw probleem was in de HW-er daar in de hulpverlening in feite op ingegaan? Of anders gezegd heeft de HW-er zich daar inderdaad mee bezig gehouden? Wilt antwoord klopt ja nee of gedeeltelijk wel, gedeeltelijk niet?

INT - OVERTUIG U DAT U DE VRAAG GOED INGEEFT
- OF DE HW-ER ZICH SAMEN MET U IN OF ANDEREN MET HET PROBLEEM HEEFT BEZIGGEHOUDEN IS NIEK NIET VAN BELANG



44b

Aan welk gedeelte van de problematiek is wel gewerkt,
aan welk gedeelte niet?

INT - HET GAAT HIER ALLEEN OM EEN AANDUIDING VAN DE SOORT PROBLEMEN/ASPECTEN VAN HET PROBLEEM
SCHRIJF DAT HIERONDER ZO GOED MOGELIJK IN

GEDEELTE VAN HET PROBLEEM WAARAAN WEL IS GEWERKT

GEDEELTE VAN HET PROBLEEM WAAR NIET IS GEWERKT

INT LET OP ER VOLGEN NU EERST VRAGEN OVER DAT GEDEELTE WAARNAE DE HW-ER ZICH WEL HEEFT BEZIG GEHOUDEN (VR 43 T/M 54)
DAARNA KOMEN 29 VRAGEN OVER HET GEDEELTE WAARAAN NIET IS GEWERKT (VR 55 T/M 67)

V Vaststelling van het oordeel wat betreft de soort problematiek waaraan is gewerkt

40

INT RUSTIG DOORNEEMEN

INLEIDING Nu wil ik graag Uw oordeel over dit onderdeel van de hulpverlening vernemen.

Misschien mag ik dat eerst even toelichten, want het gaat hier over iets dat meermalen terugkomt in de vragenlijst

Op verschillende plaatsen in het nu komende gedeelte wordt U namelijk de vraag voorgelegd of U - nu, achteraf - de hulp die U gekregen hebt, voldoende vindt of niet. Bij elk onderdeel - en steeds beperkt tot één dat onderdeel - kunt U dus aangeven of U nu van mening bent dat de aandacht die de MW-er aan dat onderdeel heeft besteed, voldoende is voor wat U nodig vindt

Goed, dit dus even tussendoor. Ik hoop dat het U duidelijk is. Zo niet, dan zegt U het wel.

INT GEEF U RAAT 11

Op deze kaart staan de antwoorden waarmede U kunt kiezen (INT KEKEN DE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN EVEN DOOR MET U ZODAT HIJ/ZIJ DIRECT KEERT WAARUIT GEROZEN MOET WORDEN)

Beperken we ons nu even tot waar we het zojuist over hadden: de soort problemen of aspecten van Uw probleem waarmee de MW-er zich in feite heeft bezig gehouden. (INT ZIE KADER TUSSEN VR 46 EN 47 LEES DAT EVEN VOOR)

Als U nu terugblijkt op de aandacht die daaraan door de MW-er feitelijk is besteed. Vindt U dat dan al met al voldoende, of niet voldoende?

INT HET GAAT DUS ALLEEN OVER DE PROBLEMATIEK, NIET OVER DE WIJZE VAN AANPAK OF GOEDT HULP, DAT KOMT LATER

BIJ VOLDOENDE (A) Vindt U het zeer voldoende, voldoende, of het voldoende?

INT DOORVRAGEN KODE 7 ALLEEN INDIEN ECHT NODIG

BIJ NIET ONVOLDOENDE (B) Vindt U het zeer onvoldoende, onvoldoende of het niet onvoldoende?

INT DOORVRAGEN KODE 8 ALLEEN INDIEN ECHT NODIG

BIJ WEEFT NIET/KAN NIET ZEGGEN (C/D) DOORVRAGEN NAAR WAT HET GEVAL IS

- R KAN MOEILIJK KIEZEN TUSSEN A EN B. PRIJFER WAT HET MEEST PAST A EN 3 OF B EN 4
- HOUWJE C ALLEEN INDIEN NODIG
- R HEEFT GEEN IDEE HOUWJE D

INT EERST HOUWJE AANKRUISEN, DAARNA CIJFER OMCIJKELEN

A	<input type="text" value="-1-"/>	→ Vindt U dit	-1- zeer voldoende
	voldoende		-2 voldoende
			-3- niet voldoende
			-4- weet niet in welke mate voldoende
B	<input type="text" value="-3-"/>	→ Vindt U dit	-4- niet niet voldoende
	niet voldoende		-5- onvoldoende
			-6- zeer onvoldoende
			-7- weet niet in welke mate onvoldoende
C	<input type="text" value="-2-"/>	kan ook na doorvragen niet kiezen tussen voldoende en niet voldoende	
D	<input type="text" value="-9-"/>	geen keuze hierover	

C. SCHEMATISCH OVERZICHT VAN VERZAMELDE GEGEVENS OVER DE OPVATTINGEN, PERCEPTIE VAN VERSCHILLEN IN OPVATTING EN OVER DE OORDELEN VAN DE RESPONDENTEN

Eigen opvattingen van de respondent over				Door respondent gepercipieerde verschillen in opvattingen over:		Oordeel van de respondent voorzover het betrekking heeft op gedeelte van de problematiek waaraan wel/niet gewerkt gewerkt is, plus totaal-oordeel:			
De hulpvraag		De verleende hulp t a v probleem waaraan wel/niet is gewerkt			Hulpvraag	Verleende hulp			
			wel	niet			gedeelte wel	gedeelte niet	totaal
1	Soort problematiek	1	Probleem waaraan gewerkt	X	X				
	a enkelvoudigheid								
	b duidelijk oplosbaar ernstig?								
	c hoofd- en deelterreinen	c hoofd-/deelterreinen	X	X	X	X	X	X	X
2	Oorzaak problematiek	2	Aanpak oorzaak						
	a welke?	a welke?	X		X	X	X		
	b noodzaak er aan te werken								
1	Beoogde hulp	3	Verleende hulp						
	a naar resultaat	a bereikt resultaat	X	X	X	X	X	X	X
	b naar clientsysteem	b betrokken clientsysteem	X		X		X		
	c naar inhoud	c naar inhoud	X		X	X	X		
	d naar vorm	d naar vorm	X		X	X	X		
		e verwijzing	X	X			X	X	X
		f wijze van betindinging	X	X			X	X	X
4	Hulpvraag als geheel	4	Verleende hulp als geheel		X	X			X

Bijlage 3 De selectie en benadering van ex-cliënten

Inleiding

In deze notitie wordt ingegaan op de volgende vragen:

Aan welke voorwaarden moeten ex-cliënten voldoen, om in aanmerking te komen voor het onderzoek? (onder A).

Welke ex-cliënt uit het cliëntsysteem — als dat uit meer personen bestaat — wordt gevraagd mee te doen aan het onderzoek en hoe wordt deze ex-cliënt daarvoor benaderd? (onder B).

Hoeveel ex-cliënten worden per maatschappelijk werker benaderd? (onder C).

A. Voorwaarden waaraan de potentiële kandidaten voor onderzoek moeten voldoen

1 *Beëindigde gevallen*

Het onderzoek heeft alleen betrekking op hulpverleningsgevallen die als beëindigd kunnen worden beschouwd (uitgesloten worden dus de zogenaamde lopende gevallen). Onder 'hulpverlening' kan allerlei worden gevat, het is niet de bedoeling iets uit te sluiten (bijvoorbeeld ook niet een doorverwijzing). Deze categorie 'beëindigde gevallen' brengen wij onder in twee sub-categorieën:

- I *tweezijdig beëindigde gevallen*: waarbij de hulpverlening in onderling overleg tussen u en de ex-cliënt is beëindigd;
- II *éénzijdig beëindigde gevallen*:
 - a. gevallen waarbij òf u òf de ex-cliënt expliciet te kennen heeft gegeven het hulpverleningscontact te willen beëindigen en dat ook heeft gedaan;
 - b. gevallen waarbij de ex-cliënt is weggebleven ondanks een gemaakte afspraak voor een nader contact met u, of ondanks uw duidelijke verwachting dat de ex-cliënt weer contact met u zou opnemen. U vindt dat er inmiddels sinds uw laatste contact zoveel tijd is verstreken, dat u de hulpverlening als beëindigd meent te kunnen beschouwen.

2 *Zo recent mogelijk beëindigd*

Het gaat om gevallen waarmee zo recent mogelijk het hulpverleningscontact is beëindigd. De cliënt met wie het meest recent de hulpverlening is beëindigd — en die overigens voldoet aan de voorwaarden voor deelname aan het onderzoek —, schrijft u in onder nummer 1 van de vragenlijst; de op één na meest recente onder nummer 2 en de daaropvolgende onder nummer 3. Dit geldt zowel binnen de subcategorie ‘tweezijdig beëindigd’, als binnen de subcategorie ‘eenzijdig beëindigd’.

3 *Loopduur niet langer dan een half jaar*

De tijd die is verstreken tussen het eerste en laatste hulpverleningscontact mag niet langer zijn dan een half jaar.

4 *Minstens twee gesprekken van minstens een half uur*

U hebt in functie van de aanpak van de problematiek minstens twee gesprekken, van elk minstens een half uur, met de ex-client gevoerd.

5 *U was de enige hulpverlener van uw instelling*

U bent de enige maatschappelijk werk(st)er van uw instelling met wie de ex-client of het ex-clientsysteem over onderhavige problematiek hulpverleningscontacten heeft onderhouden.

B *Wie van de potentiële kandidaten te benaderen en hoe?*

1 *De ex-client met wie u het meest contact hebt gehad*

De ex-client is diegene die voor zichzelf en daarnaast eventueel voor één of meer huisgenoten hulp heeft ingeroepen en met wie minstens voor zichzelf hulpverleningsgesprekken zijn gevoerd. In het geval er meer personen bij de door u verleende hulp werden betrokken, wordt *diegene met wie u het meest contact hebt onderhouden* aangeschreven om mee te doen aan het onderzoek.

Er kunnen zich gevallen voordoen, waarin de ex-client met wie u het meest over de problematiek hebt gesproken, niet degene is die het verzoek om hulp bij uw instelling of bij u aanhangig heeft gemaakt. Dat kan met name één van de huisgenoten zijn geweest. Als dit eerste contact met een andere huisgenoot duidelijk veel meer heeft omvat dan het maken van een afspraak voor een meer gericht hulpverleningscontact dan valt een dergelijke cliënt (en wellicht dus ook dat cliëntsysteem) buiten het onderzoek. Of de ex-client of zijn huisgenoot naar

uw instelling is verwezen (bijvoorbeeld via arts, GSD en dergelijke) of niet, doet er hier niet toe.

Als niet of moeilijk valt uit te maken met wie u het meest contact hebt onderhouden, kiest u dan diegene die volgens u het meest geschikt is om een gesprek met een interviewer te voeren.

Verder geldt — indien er meer personen bij de hulpverlening betrokken waren — dat die hulpverlening *aan allen beëindigd* dient te zijn.

2 *Bijzondere gevallen uitsluiten voor onderzoek*

Niet in aanmerking komen die gevallen voor wie deelname aan het onderzoek bezwaarlijk is. Als voorbeelden daarvan zien wij:

- a. één of meer huisgenoten van de ex-cliënt(en) zijn niet op de hoogte van het feit dat er contact is geweest met het maatschappelijk werk en degene(n) die contact had(den) wil(len) dat ook niet weten;
- b. het afnemen van een interview zou inbreuk maken op de emotionele toestand van betrokkene (bijvoorbeeld in een rouwproces);
- c. te beperkte geestelijke of lichamelijke (bijvoorbeeld ernstige doofheid) vermogens van betrokkene.

Wij vragen u ons beperkte informatie te verschaffen over deze bijzondere gevallen die u bij voorbaat hebt uitgesloten. U kunt deze informatie geven op de laatste pagina van bijgevoegde vragenlijst. De bedoeling hiervan is een volledig inzicht te krijgen in de totale groep ex-cliënten die op grond van het onder A en B genoemde in principe in aanmerking kwam voor het onderzoek.

3 *Ex-cliënt in eerste instantie schriftelijk benaderen; bij geen reactie wordt mondeling contact opgenomen*

De te volgen procedure ziet er als volgt uit:

- a. Iedere in aanmerking komende ex-cliënt wordt in eerste instantie schriftelijk benaderd. U laat daartoe — op instellingspapier — een brief uitgaan met de tekst zoals aangegeven in de bijgevoegde “Brief aan ex-cliënt”.
- b. Bij de brief ontvangt de ex-cliënt een antwoordkaart waarop hij kan aangeven dat hij wel of niet bereid is mee te doen, danwel nadere informatie van u wenst. Desgewenst kan de ex-cliënt zijn standpunt ook anderszins aan u kenbaar maken. De ex-cliënt wordt verzocht uiterlijk de derde dag na ontvangst te reageren. U vult die datum in in de brief.
- c. De door u aangeschreven ex-cliënten die na vijf à zes dagen niet op enigerlei wijze hebben gereageerd, worden door u mondeling benaderd (telefoon of bezoek) teneinde te achterhalen of betrokkene wel of niet bereid is mee te doen.

Bij deze bezoeken dient u er attent op te zijn dat u niet suggestief te werk gaat, noch in positieve noch in negatieve richting, wat betreft de deelname van de ex-cliënt. Uiteraard mag u wel laten blijken dat u het onderzoek van belang vindt. Indien ex-cliënt afziet van deelname verzoeken wij u dringend de reden van zijn weigering te achterhalen. In bijgevoegde vragenlijst treft u daarover een vraag aan.

Let wel: indien, zowel bij de tweezijdig als eenzijdig beëindigde gevallen, telkens twee meest recent beëindigde gevallen al positief hebben gereageerd (schriftelijk of mondeling), behoeft u de resterende aangeschrevenen ('tweezijdig' en 'eenzijdig') niet meer te benaderen (zie verder: onder C).

N.B. De hierboven aangeduide procedure wijkt af van de u in een eerder stadium voorgestelde procedure. Degene die wil weten waarom de procedure gewijzigd is, verwijzen wij naar de *bijlage* bij deze notitie.*

C U wordt verzocht zes ex-cliënten te benaderen

Zoals u bekend is willen wij in een aantal opzichten zoveel mogelijk variatie zien te bereiken in de groep ex-cliënten die uiteindelijk aan het onderzoek participeert. Daarom dienen wij over keuze-mogelijkheden te beschikken. Ook is tevoren natuurlijk niet bekend hoeveel ex-cliënten niet bereid blijken te zijn te participeren aan het onderzoek. Dit en ervaringen met eerder onderzoek in aanmerking nemend, menen wij dat in totaal zes ex-cliënten dienen te worden aangeschreven: *drie tweezijdig en drie eenzijdig beëindigde gevallen.*

Zoals u weet kiezen wij uit de door u opgegeven kandidaten voor onderzoek uiteindelijk één ex-cliënt. Dit gebeurt langs statistische weg met de bedoeling de gewenste variatie zoveel mogelijk te benaderen. Mocht onverhoopt met de gekozen ex-cliënt geen interview tot stand komen, dan kiezen wij uit de reserve.

Als gevolg van deze procedure kunnen wij u eerst op het moment dat de interviewer met u een afspraak maakt voor een gesprek kenbaar maken wie van uw ex-cliënten aan het onderzoek heeft geparticipeerd. Bij die gelegenheid zullen wij u ook verzoeken een bericht te sturen aan die ex-cliënt(en) die wel hebben aangeboden mee te willen doen aan het onderzoek, maar van wier aanbod wij geen gebruik behoeven te maken.

* Deze bijlage wordt hier niet opgenomen

Bijlage 4 De modelbrief voor ex-cliënten

Geachte,

In de afgelopen periode hebt U met mij contact gehad over één of meer vragen waarop U een antwoord zocht.

In de tijd, waarin wij daarvoor contact hadden met elkaar hebt U wel gemerkt, dat ook andere mensen bij ons komen vragen om hulp, om raad of advies. Wij proberen natuurlijk alle mensen die onze hulp vragen ook zo goed mogelijk te helpen, maar dat lukt niet altijd of niet altijd even gemakkelijk. Wij praten als maatschappelijk werkers nogal eens met elkaar over hoe wij onze hulpverlening kunnen verbeteren.

Eén van de belangrijkste vragen is de vraag wat eigenlijk de mening is van de mensen zelf die onze hulp hebben ingeroepen. Het Sociologisch Instituut van de Universiteit van Nijmegen wil daarover voor ons een onderzoek houden bij maatschappelijk werkers én bij mensen die om hulp kwamen.

Mijn vraag is nu of U in principe wilt meewerken aan zo'n onderzoek, door met een van de medewerkers van dat instituut één gesprek te voeren. Daarbij zal het dan gaan over vragen als bijvoorbeeld: hoe keek U tegen Uw problemen aan, welke hulp zocht U, wat voor hulp hebt U gekregen en vindt U dat U en ik ongeveer hetzelfde aankeken tegen dit soort vragen. Het onderzoek is eenmalig, er komt geen vervolgonderzoek.

De gesprekken voor het onderzoek worden in april en mei gehouden, in heel Nederland. Als U bereid bent om aan het onderzoek mee te doen, wil dit nog niet zeggen dat U voor het onderzoek gekozen wordt. De onderzoekers hebben namelijk zoveel mogelijk verschillende soorten mensen nodig (bijvoorbeeld jong en oud, mannen en vrouwen, enz.). Ik schrijf daarom ook meer mensen aan. Als U mee wilt doen krijgt U over enige tijd vanzelf nog bericht van de onderzoekers of U bent uitgekozen en hoe het verder gaat.

De informatie die U geeft blijft absoluut vertrouwelijk. Die garantie hebben wij gevraagd en gekregen. Ik krijg niets te horen over wat U zegt en U komt niet te weten wat ik tegen de onderzoeker zeg. Er komt ook een andere onderzoeker met U praten dan met mij. Bovendien verwerken de onderzoekers de gegevens volkomen anoniem. Wij vinden dat belangrijk omdat U en ik op die manier vrijuit kunnen praten.

Ik hoop dat U uit deze brief begrijpt dat wij het belangrijk vinden dat dit onderzoek gehouden wordt; ik vind het belangrijk als U hieraan mee zou willen doen. Bij deze brief ontvangt U een antwoordkaartje waarop U kunt aangeven of U wel of niet aan dit onderzoek mee wilt doen. Mag ik U vragen of U dit in wilt vullen en *binnen 3 dagen* op de post wilt doen? U hoeft geen postzegels te plakken. U mag mij ook bellen, bijvoorbeeld als U nog meer informatie wilt hebben.

- Ik hoop dat U de gevraagde medewerking wilt verlenen en ik ben blij met de aandacht die U er aan wilt besteden.

Met vriendelijke groeten,

maatschappelijk werk(st)er.

Sociaal onderzoek en de waakzame werker

Oevergengomen uit: NVMW Nieuws (maandblad van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk werkers) 6 (1977) nr. 9 (20 mei)

De nvwm is door een van haar leden geïntendeerd op een merkwaardige handwijze inzake de te volgen procedure waarmee klanten benaderd worden in het kader van een sociaal onderzoek. Dank zij de waakzaamheid van een maatschappelijk werker onder een paar honderd die hun medewerking aan dat onderzoek verlenen kon het instituut nog tijdig bijsturen. We achten deze kasus belangrijk genoeg om er publiciteit aan te geven. Maatschappelijk werkers zullen immers meer en meer verzocht worden hun medewerking te verlenen aan sociaal onderzoek. Op zichzelf een goede zaak want sociaal onderzoek kan uitwijzen hoe de hulpverlening beter kan worden uitgevoerd. De commissie van consultatie wijst er door middel van dit voorval uit de praktijk op waar de grenzen liggen van het beroepsethisch handelen in het meewerken aan sociale onderzoeken.

Kommissie van consultatie presenteert

Het onderzoek gaat over Hulpverlening binnen het algemeen maatschappelijk werk.

In een deelproject wordt onderzoek ingesteld naar hulpverleningsgevallen die de laatste 4 à 6 weken zijn beëindigd en waarvan de behandeling maximaal 6 maanden heeft geduurd. Er moeten minstens twee hulpverleningsgesprekken van enige inhoud en duur zijn gevoerd.

Hoe worden nu de klanten gevonden?

De maatschappelijk werker stuurt aan de in aanmerking komende klanten een brief met de vraag of betrokkene het goed vindt dat naam en adres aan de onderzoekers wordt doorgegeven. De klant kan bij de maatschappelijk werker nadere informatie vragen en de maatschappelijk werker geeft desgewenst ook mondelinge toelichting.

Kolportage-methode

En dan komt de zinswende waarover de waakzame maatschappelijk werker terecht is gevallen.

Van alle klanten die na een week niet afwijzend hebben gereageerd stuurt u (de maatschappelijk werker) ons (het onderzoeksinstituut) de namen en adressen.

De maatschappelijk werker bespreekt zijn bezwaren tegen deze kolportage methode zoals deze door de commercie ook wel wordt toegepast maar vindt in eerste instantie geen gehoor. Dan trekt hij zijn medewerking aan het onderzoek in en schrijft

een brief aan de nvwm waarvan een afschrift aan het instituut met de vraag hoe staat het met de geheimhouding.

Celestijnhouding, zo zegt de kode voor de maatschappelijk werker (1963) moet gewaarborgd zijn. Jawel zegt het instituut maar u vraagt toch om medewerking van de klant en dan kan hij weigeren. Kom nou antwoordt de maatschappelijk werker, we weten toch hoe dat gaat. Wie van de klanten zal de pen opnemen en schrijven dat hij niet wil of nog meer informatie wenst. En wat zegt daarop weer het instituut?

Alle begrip voor de beroeps ethiek maar we willen wel graag die oude klanten onderzoeken die twijfelen of negatief staan ten opzichte van de verleende hulp of instelling. Twijfelaars blijken aan de deur nog wel eens over te halen en in het buiten land stuitte een soortgelijke handwijze niet op bezwaren van de klant.

De voelrussen de deur zo gezegd.

Akte

Gelukkig leidde de kleine akte die de maatschappelijk werker voerde tot een wijziging in de procedure.

De ex-klant wordt schriftelijk benaderd door de maatschappelijk werker. Hij ontvangt ingesloten een antwoordkaart waarop hij kan aangeven of hij wel of niet bereid is mee te doen.

dan wel meer informatie wenst. Heeft de klant na 5 à 6 dagen niet gereageerd dan wordt hij door u (de maatschappelijk werker) bezocht teneinde te achterhalen of betrokkene wel of niet bereid is mee te doen.

In de instructie voor de maatschappelijk werker wordt een zinswende toegevoegd. *Hij die de bezoeken dient u er op attent te zijn dat u niet suggestief te werk gaat, onwel in positieve als in negatieve richting wat betreft de deelname van de ex-klant. Uiteraard mag u wel laten blijken dat u het minder vaak van belang vindt. Indien ex-klant af niet van deelname verzoeken wij u dringend de reden van zijn weigering te achterhalen.*

„Inbraak in privacy”

De waakzame maatschappelijk werker zal nu zijn medewerking verlenen aan het onderzoek.

Het gaat hier dus om twee aspecten van beroepsethische aard.

1 Aan de klant moet vertrouwelijkheid en anonimiteit gegarandeerd zijn en de mag niet geschonden worden door gebruik te maken van de onmacht van zijn klant zich schriftelijk te keren tegen een „inbraak in zijn privacy”.

2 Met de daarop volgende overval methode kan wellicht ook het maatschappelijk werk geïdentificeerd worden. Aan de deur laat je je wel ompraten. Zo gaat het dan blijkbaar in het maatschappelijk verkeer en daar werkt het maatschappelijk werk ook aan mee.

Wij menen dat het nog korrekter zou zijn indien de ex-klant door de maatschappelijk werker persoonlijk in een mondeling gesprek benaderd zou worden waarbij hem doelstelling en werkwijze van het onderzoek wordt uitgelegd en vervolgens zijn medewerking gevraagd. Dus maatschappelijk werkers denk aan uw kode, bezint erop, begint en help onderzoekers zich als hulpverleners te gedragen.

Bijlage 6 Vergelijking van een aantal kenmerken van de onderzoeksgroep van maatschappelijk werkers met landelijke en provinciale gegevens

Toelichting

In het hierna volgende is een veertien-tal tabellen opgenomen waarin gegevens van landelijk en provinciaal niveau worden vergeleken met gegevens over de onderzoeksgroepen uit het project van Ter Heine (aan te duiden als project 1) en van de auteur (aan te duiden als project 2). Wij zullen deze in de tabellen samen aanduiden met 'onderzoek SI'. Gemakshalve korten wij 'algemeen maatschappelijk werk' af als: AMW. Aan de vergelijking met de onderzoeksgroep uit project 1 is al in een eerder stadium aandacht besteed ⁴.

De landelijke gegevens zijn afkomstig van het CBS en betreffen de toestand per 31 december 1975; de provinciale gegevens — over het jaar 1976 — zijn beschikbaar gesteld door het Provinciaal Centrum voor Maatschappelijk Werk Limburg.

LANDELIJK

1 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar geslacht*

	landelijk		onderzoek SI ⁵			
			project 1		project 2	
	abs	%	abs	%	abs	%
man	668	34 4	77	43 5	62	41 9
vrouw	1272	65 6	100	56 5	86	58 1
Totaal	1940 ⁶		177		148	

2 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar burgerlijke staat*

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
	abs	%	abs	%	abs	%
gehuwd	1022	52.7	99	55.9	91	61.5
ongehuwd	918	47.3	78	44.1	57	38.5
Totaal	1940		177		148	

3 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar burgerlijke staat en geslacht*

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
	abs	%	abs	%	abs	%
gehuwde mannen	475	24.5	56	31.6	49	33.1
gehuwde vrouwen	547	28.2	43	24.3	42	28.4
ongehuwde mannen	193	9.9	21	11.9	13	8.8
ongehuwde vrouwen	725	37.4	57	32.2	44	29.7
Totaal	1940		177		148	

4 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar aard dienstverband*

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
	abs	%	abs	%	abs	%
full time	1583	81.6	155	87.6	130	87.8
part time	357	18.4	22	12.4	18	12.2
Totaal	1940		177		148	

5 Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar provincie

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
			abs	%	abs	%
Groningen	75	10.6	16	9.0	14	9.5
Overijssel	148	20.9	41	23.2	33	22.3
Zuid-Holland	324	45.7	81	45.8	67	45.3
Limburg	162	22.8	39	22.0	34	23.0
Totaal	709		177		148	

6 Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar aard dienstverband en provincie

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
			abs	%	abs	%
<i>Groningen</i>						
full time	59	8.3	12	6.8	10	6.8
part time	16	2.3	4	2.6	4	2.7
<i>Overijssel</i>						
full time	129	18.2	37	21.0	31	20.9
part time	19	2.7	4	2.6	2	1.4
<i>Zuid-Holland</i>						
full time	253	35.7	72	40.7	60	40.5
part time	71	10.0	9	5.1	7	4.7
<i>Limburg</i>						
full time	139	19.7	34	19.2	29	19.6
part time	23	3.2	5	2.9	5	3.4
Totaal	709		177		148	

7 Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar burgerlijke staat, geslacht en aard dienstverband

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
			abs	%	abs	%
<i>volledige dagtaak</i>						
gehuwde mannen	458	23 6	56	31 6	49	33 1
ongehuwde mannen	182	9 4	19	10 7	12	8 1
gehuwde vrouwen	312	16 1	27	15 3	28	18 9
ongehuwde vrouwen	631	32 5	53	29 9	41	27 7
<i>gedeeltelijke dagtaak</i>						
gehuwde mannen	17	0 9	—	—	—	—
ongehuwde mannen	11	0 6	2	1 1	1	0 7
gehuwde vrouwen	235	12 1	16	9 0	14	9 5
ongehuwde vrouwen	94	4 8	4	2 3	3	2 0
Totaal	1940		177		148	

8 Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar opleiding

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
			abs	%	abs	%
<i>voortgezette opleiding</i>						
diploma	90	5 0	5	2 9	4	2 7
studerend	104	5 7	12	6 8	8	5 4
Subtotaal	194	10 7	17	9 7	12	8 2
<i>sociale academie/ HSA</i>						
diploma	1370	75 5	137	77 8	124	84 4
studerend	238	13 1	22	12 5	11	7 5
Subtotaal	1608	88 6	159	90 3	135	91 8
<i>MSA c a</i>						
diploma	10	0 1	—	—	—	—
studerend	2	0 1	—	—	—	—
Subtotaal	12	0 7	—	—	—	—
Totaal	1814⁷		176⁸		147⁸	

9 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar opleiding en geslacht*

	landelijk		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
			abs	%	abs	%
<i>voorigezette opleiding</i>						
diploma, man	27	1 5	1	0 6	1	0 7
diploma, vrouw	63	3 5	4	2 3	3	2 0
studerend, man	42	2 3	9	5 1	6	4 1
studerend, vrouw	62	3 4	3	1 7	2	1 4
Subtotaal	194	10 7	17	9 7	12	8 2
<i>sociale academie/ HSA</i>						
diploma, man	425	23 4	52	29 5	46	31 3
diploma, vrouw	945	52 1	85	48 3	74	50 3
studerend, man	116	6 4	14	8 0	9	6 1
studerend, vrouw	122	6 8	8	4 5	6	4 1
Subtotaal	1608	88 7	159	90 3	135	91 8
<i>MSA c a</i>						
diploma, man	6	0 3	—	—	—	—
diploma, vrouw	4	0 2	—	—	—	—
studerend, man	2	0 1	—	—	—	—
studerend, vrouw	12	—	—	—	—	—
Subtotaal	12	0 6	—	—	—	—
Totaal	1814		176		147	

10 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar leeftijd*

	provinciaal ⁹		onderzoek SI ¹⁰			
	abs.	%	project 1		project 2	
			abs.	%	abs.	%
≤ 25 jaar	64	27.0	8	20.5	8	23.5
26 — 30 jaar	58	25.0	11	28.2	10	29.4
31 — 35 jaar	29	12.0	8	20.5	6	17.6
36 — 40 jaar	32	14.0	5	12.8	5	14.7
≥ 41 jaar	53	22.0	7	17.9	5	14.7
Totaal	236 ¹¹		39		34	

11 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar geslacht*

	provinciaal		onderzoek SI			
	abs.	%	project 1		project 2	
			abs.	%	abs.	%
man	103	44.0	20	51.3	16	47.1
vrouw	133	56.0	19	48.7	18	52.9
Totaal	236		39		34	

12 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar burgerlijke staat*

	provinciaal		onderzoek SI			
	abs.	%	project 1		project 2	
			abs.	%	abs.	%
gehuwd	134	57.0	23	59.0	20	58.8
ongehuwd	94	40.0	13	33.3	11	32.3
gehuwd geweest	8	3.0	3	7.7	3	8.8
Totaal	236		39		34	

13 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar burgerlijke staat en geslacht*

	provinciaal		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
			abs	%	abs	%
ongehuwd, man	33	14 0	3	7 7	2	5 9
ongehuwd, vrouw	61	26 0	10	25 6	9	26 4
gehuwd, man	65	28 0	15	38 5	12	35 3
gehuwd, vrouw	69	29 0	8	20 5	8	23 5
gehuwd geweest, man	5	2 0	2	5 1	2	5 9
gehuwd geweest, vrouw	3	1 0	1	2 6	1	2 9
Totaal	236		29		34	

14 *Maatschappelijk werkers in dienst van instellingen voor AMW naar opleiding*

	provinciaal		onderzoek SI			
	abs	%	project 1		project 2	
			abs	%	abs	%
<i>voortgezette opleiding</i>						
diploma	16	7 0	2	5.3	2	6 1
studerend	7	3 0	1	2 6	1	3 0
Subtotaal	23	10 0	3	7 9	3	9 1
<i>sociale academie/ HSA</i>						
diploma	145	61 0	30	78 9	27	81 8
studerend	51	22 0	5	13 2	3	9 1
Subtotaal	196	83 0	35	92 1	30	90 9
<i>MSA c a</i>						
diploma	12	5 0	—	—	—	—
studerend	5	2 0	—	—	—	—
Subtotaal	17	7 0	—	—	—	—
Totaal	236		38¹²		33¹²	

Bijlage 7 Enkele identificatie-gegevens van de deelnemende respondenten

In aanvulling op de gegevens die in bijlage 6 en paragraaf 3.3 zijn verstrekt, geven wij hieronder middels *percentage-verdelingen* nadere informatie over de afzonderlijke groepen cliënten en maatschappelijk werkers alsmede over de paren cliënten en maatschappelijk werkers. In de laatstgenoemde gevallen is het hulpverleningspaar van telkens één cliënt met zijn maatschappelijk werker dus voorwerp van beschouwing.

1 *Geslacht*

	Clënten	MWers
man	38	42
vrouw	62	58
	<hr/>	<hr/>
totaal	100 (148)	100 (148)

TYPOLOGIE

beide vrouw	20
beide man	40
client vrouw, MWer man	22
client man, MWer vrouw	18
	<hr/>
	100 (148)

2 *Leeftijd*

	Clënten	MWers
≤ 24 jaar	14	9
25 — 29 jaar	13	32
30 — 34 jaar	18	28
35 — 39 jaar	15	13
40 — 49 jaar	22	10
≥ 50 jaar	18	7
	<hr/>	<hr/>
totaal	100 (148)	100 (148)

TYPOLOGIE

MWer tot 30 jaar, cliënt ouder	31
MWer 30 — 39 jaar, cliënt ouder	13
MWer en cliënt behoren tot dezelfde leeftijdsklasse ¹³	33
MWer 30 — 39 jaar, cliënt jonger	14
MWer 40 jaar of ouder, cliënt jonger	9
	<hr/>
totaal	100 (148)

3 *Burgerlijke staat*

	Clënten	MWers
ongehuwd	16	34
gehuwd	58	61
weduwstaat	4	—
gescheiden	22	5
	<hr/>	<hr/>
totaal	100 (148)	100 (148)

TYPOLOGIE

beide gehuwd	35
cliënt gehuwd, MWer ongehuwd	21
cliënt gehuwd geweest, MWer gehuwd	15
cliënt ongehuwd, MWer gehuwd	11
cliënt gehuwd geweest, MWer ongehuwd	10
overig	8
	<hr/>
totaal	100 (148)

4 Beroepsniveau

	Cliënten	
1 hogere beroepen	5	hoog
2 middelbare employés	10	
3 kleine zelfstandigen	5	midden
4 lagere employés	16	
5 geschoolde arbeiders	32	laag
6 ongeschoolde arbeiders	31	
totaal	100 (148)	

TYPOLOGIE: ¹⁴

beide hoog	13	(combinaties van 1 en 2)
beide midden	3	(combinaties van 3 en 4)
beide laag	3	(combinaties van 5 en 6)
MWer iets hoger	22	(3 of 4 met 5 of 6 en 1 of 2 met 3 of 4)
MWer duidelijk hoger	28	(1 of 2 met 5)
MWer veel hoger	28	(1 of 2 met 6)
MWer lager	3	(overige combinaties)
totaal	100 (148)	

PvdA	Clienten 50	MWers 64	'links'
CDA	15	12	'midden'
KVP	5	—	
CHU	2	1	
PPR	5	13	'links'
PSP	2	6	
CPN	2	1	
SP	—	1	
D'66	5	13	'midden'
VVD	8	2	'rechts'
GPV	—	1	'rechts'
SGP	1	1	
DS'70	2	—	
RPF	—	1	
Reformatonisch Verbond	—	1	
BP	2	—	
Partij tegen ambtelijke willekeur	1	—	
Totaal	100 (127)	100 (142)	
Onbekend	(21)	(6)	
TYPOLOGIE			
precies gelijk	28		
enigszins ongelijk	24		
ongelijk	37		
zeer ongelijk	11		
Totaal	100 (123)		
Onbekend	(25)		

Toelichting

Precies gelijk cliënt en MWer vermelden dezelfde partij

Enigszins ongelijk beiden vermelden eenzelfde stroming (bijvoorbeeld links) maar een andere partij

Ongelijk de een vermeldt 'midden' de ander 'links' of 'rechts'

Zeer ongelijk de een vermeldt 'links', de ander 'rechts'

6 Levensbeschouwelijke affiliatie

	Clienten	MWers
1 Lid, room katholiek	31	33
2 Lid, nederlands hervormd	16	14
2 Lid, gereformeerd	5	8
2 Lid, overige christelijke kerken	3	7
3 Geen lid, wel christelijke affiniteit	4	1
4 Lid, humanistisch of onbekend en geen lid, anders dan christelijke affiniteit	3	9
5 Geen lid, geen affiniteit	33	23
6 Geen lid, affiniteit onbekend	4	5
	<hr/>	<hr/>
Totaal	100 (147)	100 (147)
Onbekend	(1)	(1)

Toelichting Met 'lid' wordt bedoeld dat respondent te kennen geeft zichzelf te rekenen tot een kerkgenootschap of levensbeschouwelijke groepering 'Affiniteit' drukt uit dat men wel een levensbeschouwing aanhangt maar zich niet rekent tot een kerkgenootschap of groepering

TYPOLOGIE

gelijk	37
enigszins ongelijk	21
ongelijk	12
zeer ongelijk	30
	<hr/>
Totaal	100 (146)
Onbekend	(2)

Toelichting

Gelijk als beiden 1, of 2, of 3, enzovoorts

Enigszins ongelijk beiden 1 - 3 maar niet dezelfde

Ongelijk de een 1 - 3, de ander 4

Zeer ongelijk de een 1 - 3, de ander 5 - 6

Bijlage 8 Constructie van variabelen

Inleiding

In deze bijlage wordt een verantwoording gegeven van de procedures die zijn gevolgd en van de beslissingen die zijn genomen bij de constructie van variabelen. Tevens wordt hier en daar het resultaat vermeld. Wij hebben hierbij duidelijk een keuze gemaakt en wel voor die variabelen waarvan de constructie voor de geïnteresseerde lezer niet zonder meer duidelijk is. Bovendien beperken wij ons tot de belangrijkste informatie. Voor de meer gedetailleerde informatie kunnen geïnteresseerden zich wenden tot de onderzoeker. Bij de hier besproken variabelen wordt de volgorde aangehouden waarmee ze in het verslag aan de orde komen.

1 Sterkte van gepercipieerde verschillen bij deelaspecten van de hulpvraag en de verleende hulp

Voor de constructie hiervan is het nodig dat er een inhoudelijke vergelijking wordt gemaakt tussen de eigen opvattingen van de respondent en datgene wat hij bij hetzelfde deelaspect toeschrijft aan de ander. De daarbij door ons gevolgde procedures zijn in feite voor de diverse aspecten niet gelijk, maar wat betreft uitgangspunten en redenering wel steeds analoog. Vandaar dat wij hier volstaan met een beschrijving van één van de meest ingewikkelde procedures, te weten die met betrekking tot het 'te behandelen probleem' en het 'behandelde probleem'.

Het zal duidelijk zijn dat de respondent legio verschillen kan aangeven tussen zijn eigen opvattingen over de problematiek en de opvattingen die hij daarover aan de ander toeschrijft. Zo kan er bijvoorbeeld bij het vaststellen van verschillen gelet worden op het aantal en het soort van alle genoemde problemen naar hoofdterreinen, op het belangrijkste hoofdterrein, aantal en soort deelterreinen en op het belangrijkste deelterrein. In aanmerking genomen het relatief weinig voorkomen van gepercipieerde verschillen zullen wij dan ook een keuze moeten maken uit de vele denkbare en voorkomende combinaties. In ons voorbeeld beperken wij de combinaties tot de volgende elf patronen:

Patroon-nummer	Alle genoemde hoofdterreinen	Belangrijkste hoofdterrein	Alle genoemde deelreinen	Belangrijkste deelreinen
1	+	+	+	+
2	+	+	—	+
3	—	+	+	+
4	—	+	—	+
5	—	+	+	—
6	weet niet			
7	—	+	—	—
8	+	—	—	—
9	±	—	—	—
10	(—)	—	—	—
11	=	—	—	—

Ter toelichting op dit overzicht het volgende. Wij hebben als criterium gehanteerd dat een verschil sterker is naarmate de verschillen toenemen in de volgorde van de laatste tot de eerste kolom. Met + wordt aangegeven dat de respondent geen verschil zag, met — dat dit wel het geval was op grond van minstens één verschil. Een voorbeeld: er is sprake van een sterkere mate van gepercipieerde verschillen als er zowel bij de deelreinen als op de hoofdterreinen één of meer verschillen worden aangegeven (patroon 4) dan wanneer dit alleen geldt voor één of meer deelreinen (patroon 2). Daar waar een bepaald hoofdpatroon een relatief te hoge frequentie haalt hebben wij nader gedifferentieerd: ± staat voor minstens evenveel overeenkomsten als verschillen; (—) voor overwegend verschillen en = voor een totaal verschil (zie patroon 9—11). Patroon 1 mag bevreemding wekken omdat in het overzicht alleen gedifferentieerd wordt in de antwoorden van degenen die op de hoofdvraag te kennen gaven dat de ander 'niet helemaal' of 'helemaal niet' dezelfde opvattingen had. Dat hier toch sprake is van een verschil heeft te maken met de inrichting van de vragenlijst. De respondent kon namelijk voor zichzelf een onbeperkt aantal hoofdterreinen noemen, maar bij zijn weergave van de opvattingen van de ander moest hij zich beperken tot maximaal drie hoofdterreinen.

Op grond van de inhoud en frequentie van de elf patronen is vervolgens besloten de indeling te reduceren. Wanneer degenen die geen verschillen waarnemen worden meegenomen, komen wij aldus steeds tot de volgende vijf klassen:

1. dezelfde opvattingen
2. vrijwel dezelfde (hier: patroon 1—3)
3. enigszins verschillend (hier: patroon 4-7)
4. verschillend (hier: patroon 8—9)
5. zeer verschillend (hier: patroon 10—11).

2 Omvang van perceptie van verschillen

Allereerst wordt vastgesteld bij hoeveel van de aspecten die van toepassing zijn er sprake is van overeenkomst (daartoe rekenen wij de hierboven onder 1 aangeduide klassen 1 en 2) en verschil (de klassen 3 — 5). Vanwege het geringe aantal 'onbekenden' (in totaal 15) en vanwege de spreiding ervan over respondenten en aspecten, hebben we besloten voor die 'onbekenden' een score af te leiden uit de wel bekende gegevens van de betreffende respondenten.

Het voorkomen van 'weet niet' als antwoord vormt een iets groter probleem. Op het totaal van alle antwoordmogelijkheden komt dit antwoord met bijna 7 procent voor. Maar ook hier is de spreiding ervan over respondenten en deelaspecten zodanig dat wij geen aanleiding zien de desbetreffende respondenten op dit onderdeel uit het onderzoek te verwijderen. Er zijn daarop twee constructiemogelijkheden geprobeerd: één waarbij 'weet niet' genegeerd wordt en één waarbij de helft van 'weet niet' per respondent als overeenkomst en de helft als verschil wordt aangemerkt. Omdat de samenhang tussen beide varianten zeer sterk blijkt te zijn en omdat wij de laatstgenoemde variant als iets meer geëigend beschouwen, kiezen wij voor de laatstgenoemde. Dit levert een variabele met een continue verdeling op. Via een item-som-analyse met gebruikmaking van Pearsoncorrelaties is vastgesteld dat er sprake is van voldoende homogeniteit om op basis van alle deelaspecten tot een verantwoorde indexconstructie te komen.

3 Objectieve gelijkheid

a *De culturele component; specifieke variant: UMSS-houding*

De respondenten is gevraagd een mening te geven over negen uitspraken die hun opvatting en houding moeten weergeven met betrekking tot karakterisering en oplossing van het soort problemen als waarmee de cliënt naar het algemeen maatschappelijk werk kwam.¹⁵ De veronderstelling is dat cliënten en maatschappelijk werkers in deze verschillen. Dit vergt een analyse van de verschillen in antwoorden (er waren zeven mogelijkheden) tussen iedere cliënt en zijn maatschappelijk werker op de diverse uitspraken. Vastgesteld moet dan worden of er sprake is van sommeerbaarheid (vormen de verschillen een latente variabele?) en of de verschillen per hulpverleningspaar in voldoende mate van betrouwbaarheid meer of minder UMSS aanduiden. Het resultaat van een uitgevoerde cluster-analyse¹⁶ is dat er niet één maar vier clusters zijn te onderkennen:

Cluster	Uitspraken	Betrouwbaarheids-coëfficiënt alpha	Gemiddelde (inter-) correlatie
I	6 en + 7	.59	.42
II	—1 en + 3	.54	.37
III	—4, —2 en + 5	.45	.21
IV	—8 en + 9	.40	.25

Het valt op dat de vier gevonden clusters verwijzen naar de door ons aan UMSS onderscheiden vier dimensies. Een uitzondering daarop vormt uitspraak 2 die met de uitspraken 1 en 3 zou moeten samengaan. De betrouwbaarheid van de gevonden clusters is echter dermate laag dat wij besluiten niet verder te werken met één of meer van deze clusters. Dit betekent dus dat wij er niet in zijn geslaagd om met behulp van de negen uitspraken tot één variabele te geraken die voor alle cliënten — en dus ook voor alle door hen aangedragen soorten problemen — zou wijzen op een UMSS-houding waarin zij zich zouden onderscheiden van maatschappelijk werkers. Het is mogelijk dat deze uitkomst verband houdt met het feit dat er — anders dan bij Mayer en Timms — in onze onderzoeksgroep geen sprake is van een beperking tot 'predominantly working-class people' met 'interpersonal problems'.¹⁷ Een herhaalde analyse op een aldus beperkte onderzoeksgroep vormt nog een onderdeel van ons lijstje met voornemens voor de toekomst.

b De culturele component; algemene variant: mate van vervreemding

Ook hier is de respondenten gevraagd door een keuze uit zeven antwoordmogelijkheden hun mening kenbaar te maken over vijf uitspraken ontleend aan een beproefde schaal over de mate van vervreemding.¹⁸ De veronderstelling van de aan te treffen verschillen tussen cliënten en maatschappelijk werkers en de gevolgde procedure bij de poging tot constructie van deze variabele, zijn gelijk aan hetgeen hierboven onder 3 a is vermeld. Het resultaat van deze procedure levert één cluster op van vier uitspraken:

Uitspraken:	Betrouwbaarheids-coëfficiënt alpha	Gemiddelde inter-correlatie
1, 2, 4, 5	.63	.30

De positief gestelde uitspraak 3 valt dus uit. Omdat ook hier de betrouwbaarheid iets ligt beneden de grens die wij daarvoor hebben gesteld, zien wij af van het opnemen van deze variabele in de analyse.

Wij geven hierna een overzicht van de gemiddelde scores op de uitspraken betreffende de algemene en specifieke variant, met de bijbehorende standaarddeviaties.

Gemiddelde scores (\bar{X}) (op een schaal van 1= eens, tot 7= oneens) en standaard-deviaties (SD) op uitspraken over UMSS en vervreemding (N⁵ 148, tenzij anders vermeld) ¹⁹

		Clënten		MWers	
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
UMSS					
<i>Unicausal</i>					
1	De oorzaak van problemen als dat van mij ligt in het gedrag van andere personen en/of in bepaalde omstandigheden buiten jezelf	2.57	2.23	3.44	2.23
2	De oorzaak van problemen als het mijne ligt niet alleen in jezelf, maar ook in het gedrag van andere personen en/of in bepaalde omstandigheden buiten jezelf	2.45	2.14	1.89	1.45
3	De oorzaak van problemen als dat van mij ligt in jezelf	5.57	2.12	4.77	2.14
<i>Moralistic</i>					
4	Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem, dan moet je die ander duidelijk laten merken dat hij fout zit	2.45	2.07	2.58	2.05
5	Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem, dan moet je hem dat niet direct kwalijk nemen	3.63	2.26	2.59	1.87
<i>Suppressive</i>					
6	Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem, dan vind ik niet zonder meer dat die ander zijn gedrag moet veranderen	5.03	2.28	3.04	2.17
7	Als je vindt dat het gedrag van een ander oorzaak is van je probleem, dan vind ik dat die ander zijn gedrag moet veranderen	3.22	2.35	4.99	2.07
<i>Supportive-directive</i>					
8	Een MWer moet bij problemen als dat van mij niet zozeer met je praten, maar vooral iets voor je doen	3.83	2.54	5.63	2.05
9	Een MWer moet bij problemen als dat van mij meer inzicht geven in het probleem, dan aangeven hoe je het moet oplossen	4.56	2.40	2.99	2.28

VERVREEMDING		Cliënten		MWers	
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1	De gewone man heeft niets te vertellen in de maatschappij	4.11	2.61	4.29	2.15
2	Om in deze maatschappij vooruit te komen moet je met je ellebogen werken	4.03	2.48	4.72	2.17
3	Je kunt heel wat bereiken in deze maatschappij, als je maar hard werkt en eerlijk bent	3.23	2.44	4.32	2.09
4	Ik voel mij in deze maatschappij vaak als minderwaardig behandeld ²⁰	4.99	2.53	6.55	1.31
5	Je wordt in deze maatschappij als een nummer behandeld	3.94	2.35	4.20	1.98

c *De structurele component*²¹

De in tabel 16 gegeven gradaties van objectieve gelijkheid zijn als volgt tot stand gekomen.

Leeftijd: een absoluut verschil in leeftijd van 0—4 jaar werd als gelijk, 5—9 jaar als enigszins ongelijk, 10—19 jaar als ongelijk en 20 jaar of meer als zeer ongelijk aangemerkt.

Burgerlijke staat: gekozen is voor een differentiatie op grond van het al dan niet gehuwd (geweest) zijn en het wel of niet hebben van kinderen. In onderstaande tabel is aangegeven hoe we tot de eindindeling zijn gekomen: tussen haakjes staat de aanduiding van de klassen.

Maatschappelijk werker	Client gehuwd (geweest)		
	geen kind(eren)	wel kind(eren)	ongehuwd
gehuwd (geweest), geen kind(eren)	5 (1)	33 (2)	10 (3)
gehuwd (geweest), wel kind(eren)	6 (2)	35 (1)	8 (4)
ongehuwd	5 (3)	41 (4)	5 (1)

Toelichting 1 = gelijk, 2 = enigszins ongelijk, 3 = ongelijk, 4 = zeer ongelijk

Beroepsniveau voor cliënten is op basis van opleiding, beroep, functie en inkomen en voor de vader van de maatschappelijk werker op basis van de eerste drie elementen de volgende indeling gehanteerd²²

	Cliënten	Vader M Wer
1 = hogere beroepen	5	25
2 = middelbare employé	10	14
3 = kleine zelfstandige	5	25
4 = lagere employé	16	12
5 = geschoolde arbeider	32	12
6 = ongeschoolde arbeider	31	11
Totaal	100 (148)	100 (146)

Wij stellen ons hierbij op het standpunt dat het beroep van maatschappelijk werker ongeveer te vergelijken is met de niveaus 1—3 en dat cliënten met beroepsniveau 4—5 enigszins ongelijk en degenen met niveau 6 ongelijk zijn aan de maatschappelijk werker.

Vanwege de homogeniteit van de groep maatschappelijk werkers in dit opzicht, hebben wij daarin enige differentiatie aangebracht door bij een groot leeftijdsverschil tussen cliënt en maatschappelijk werker het beroep van de vader van de maatschappelijk werker in rekening te brengen.

Politieke affiliatie

Gevraagd is op welke partij de respondent zou stemmen als hij dat op het moment van onderzoek (dat was april-juli 1977, een periode rond de Tweede Kamer verkiezingen van 1977) zou moeten doen. Heeft men onlangs niet gestemd of zegt men dit niet te gaan doen, dan is gevraagd tot welke partij men zich het meest aangetrokken voelt. Op grond van een indeling naar progressiviteit²³ maken wij een indeling naar politieke stromen:

1 = links:	CPN — SP — PSP — PPR — PvdA
2 = midden:	D'66 — CDA — KVP — ARP — CHU
3 = rechts:	VVD — DS'70 — SGP — GPV — RPF — BP — Partij tegen ambtelijke willekeur — Reformato- risch Verbond.

Stermt men op dezelfde partij dan waarderen wij dat als 'gelijk'. Beiden links, rechts of midden maar niet dezelfde partij leidt tot 'enigszins ongelijk'. Combinaties van midden met links of rechts leiden tot 'ongelijk' en combinaties van links en rechts tot 'zeer ongelijk'. Bij 25 paren kon dit kenmerk niet worden vastgesteld.

Op basis van het zich rekenen tot een kerkgenootschap of levensbeschouwelijke groepering spreken wij van 'lid(maatschap)'. Wij onderscheiden de volgende levensbeschouwelijke oriëntaties:

1 = lid, (rooms) katholiek

2 = lid, overige christelijke kerken

3 = geen lid, wel christelijke affiniteit

4 = lid (humanist of onbekend) en geen lid (anders dan christelijke affiniteit)

5 = geen lid, geen affiniteit

6 = geen lid, affiniteit onbekend.

Wanneer cliënt en maatschappelijk werker behoren tot eenzelfde oriëntatie spreken wij van 'gelijk'; 'enigszins ongelijk' zijn die situaties waarbij beiden zich rekenen tot 1, 2 of 3 doch niet tot hetzelfde. Is de één confessioneel georiënteerd (1—3) en de ander niet, dan spreken we van 'ongelijk'; met dien verstande dat de combinatie van 1—3 met 5—6 door ons als 'zeer ongelijk' is aangemerkt. Voor twee hulpverleningsparen hebben wij dit kenmerk niet kunnen vaststellen.

4 Probleemtypering

De *mate van ervaren ernst* is vastgesteld via antwoorden op een achttal uitspraken.²⁴ de bedoeling is na te gaan of de uitspraken in een verwachte rangorde een schaal vormen. Als dit niet lukt vallen we terug op de antwoorden op de vraag welke uitspraak het best het gevoel van de cliënt weergeeft.²⁵ We zijn begonnen met het omkeren of reflecteren van codes. Daardoor worden de uitspraken geformuleerd als behorend tot één dimensie van meer tot minder 'ernstig', zonder dat de absolute mate van ernst is aan te geven (er is geen nulpunt). In eerste instantie is geprobeerd via een zogenaamde *deterministische scalogram-analyse* tot schaalconstructie te geraken.²⁶ Daarbij hebben wij uitspraak 6 vanwege — naar ons later bleek — zijn dubbelzinnige formulering geëlimineerd. In het nu volgende overzicht staan de uitspraken in de door ons verwachte rangorde. Vermeld wordt bij welke uitspraken de codes omgekeerd zijn en wat de populariteit is van de uitspraken. Die populariteit geeft het percentage positieve antwoorden weer. Bijvoorbeeld: .432 wil zeggen dat 43,2 procent van de cliënten zegt dat deze uitspraak goed weergeeft hoe zij zich destijds voelden.

Uitspraken		Omgekeerd	Populariteit CI	MW
1	cliënt ging aan probleem ten gronde		432	270
2	cliënt voelde zich diep ongelukkig		669	689
3	client was behoorlijk uit zijn normale doen		777	655
4	probleem hield cliënt erg bezig		973	973
5	cliënt was er niet erg van uit z'n normale doen	X	791	676
6	client zat er wel mee, maar sloop er beslist geen nacht minder om	NVT	NVT	NVT
7	cliënt maakte zich niet druk over dit probleem	X	892	926
8	cliënt vond het niets bijzonders zo'n probleem te hebben	X	865	905

Omdat de uitspraken 3 en 5 zowel inhoudelijk als empirisch nagenoeg samen vallen kiezen we één uitspraak en wel nummer 3 vanwege de relatieve eenvoud van formulering. De uitspraken 7 en 8 blijken elkaar bij de cliënten empirisch uit te sluiten. Wanneer uitspraak 8 verwijderd wordt komt ook het tot dan ontbrekende consistente patroon — voorwaarde bij deze analyse — naar voren. Bij de maatschappelijk werkers vallen de uitspraken 7 en 8 empirisch vrijwel samen, wij kiezen alternerend één van beide.

Herhaling van DETSCAL op de resterende uitspraken levert resultaten op die wijzen in de richting van een gezochte scalogram-structuur. Met een H-coëfficiënt van .696 voor cliënten en .644 en .708 voor maatschappelijk werkers voldoen de oplossingen aan het criterium voor schaalbaarheid (Loevinger's $H \geq .500$).

Een probleem is echter dat de gevonden schaal-oplossingen niet via een toetsingsgrootheid te toetsen zijn, omdat de populariteit van de items niet voldoet aan de voorwaarde dat ze moet liggen tussen .20 en .80. Deze voorwaarde geldt niet voor de *probabilistische scalogram-analyse*. Vandaar dat wij uiteindelijk onze toevlucht hebben genomen tot het programma SCAMMO 2²⁷, waarvan wij de technische details hier achterwege laten. Het resultaat is zowel voor de groep cliënten als voor de groep maatschappelijk werkers een sterke schaal met betrekking tot de uitspraken 1 — 2 — 3 — 7 — 4, waarbij geen zogenaamde 'schendingen' optreden.

Uitspraken	Item-coëfficiënten H_i		Schaal-coëfficiënt H		Betrouwbaarheid (ρ) CI
	CI	MW	CI	MW	
1	75	83	6960	6441	7063
2	68	60			
3	69	61			MW
7	70	49			6838
4	55	80			

Wij hebben de gevonden resultaten nog gecontroleerd op samenhang met het antwoord op de vraag naar de beste uitspraak. Een dergelijke controle kan beschouwd worden als een poging de parallel-betrouwbaarheid te meten.²⁸ Het blijkt dat slechts vijf cliënten en vier maatschappelijk werkers een schaalscore krijgen die lager is dan de plaats van de 'best passende uitspraak'. Omdat de schaalanalyse meer genuanceerde informatie oplevert — door de spreiding van de scores over de uitspraken — kiezen we voor de schaalconstructie.

De samenhangen — blijkens Pearson's r-correlaties — tussen de *drie resterende dimensies van 'probleemtypering'* zijn zwak tot zeer zwak:

	CI	MW
Soort problematiek x ervaren ernst	.28	.32
Soort problematiek x enkelvoudigheid	.27	.05
Ervaren ernst x enkelvoudigheid	.13	.08

De duidelijkheid en al dan niet moeilijke oplosbaarheid van de problematiek is met behulp van de volgende twee vragen vastgesteld.

'Was het u *toen* zelf duidelijk of niet met welk probleem u (bij maatschappelijk werkers: de cliënt) zat?' De antwoorden op deze vraag:

	CI	MW
erg duidelijk	60	39
duidelijk	21	42
enigszins duidelijk	10	9
niet zo duidelijk	5	5
onduidelijk	1	3
erg onduidelijk	3	2
	<hr/>	<hr/>
	100	100
	(148)	(148)

'Dacht u *toen* dat dat probleem of die vraag moeilijk of niet moeilijk was op te lossen?' Op deze vraag antwoorden de respondenten:

	CI	MW
helemaal niet moeilijk	5	4
niet moeilijk	7	7
eigenlijk niet zo moeilijk	7	9
enigszins moeilijk	4	9
moeilijk	44	39
erg moeilijk	34	32
	<hr/>	<hr/>
	100 (148)	100 (148)

5 De intensiteit van de hulpverlening

Het gaat hier om een combinatie van gegevens over de duur van de hulpverlening en het aantal hulpverleningscontacten. De gegevens over de duur ontleen wij aan de informatie die bij de selectie van ex-cliënten door de maatschappelijk werkers is verstrekt. Wanneer wij de duur en het aantal contacten relateren dan ontstaat het volgende beeld:

Aantal contacten	Duur								
	≤ 4 weken			5 — 17 weken			≥ 18 weken		
	CI		MW	CI		MW	CI		MW
≤ 3	17	—	17	18	—	17	3	—	3
4 — 9	8	+	11	38	.	39	13	—	17
≥ 10	4	+	1	15	+	15	32	+	38

Wanneer wij aan het aantal hulpverleningscontacten het meeste gewicht toekennen dan komen wij tot:

	CI	MW
1 = hoge intensiteit (+)	40	37
2 = gemiddelde intensiteit (.)	26	26
3 = lage intensiteit (—)	34	36
	<hr/>	<hr/>
	100 (148)	100 (148)

De samenhang van 'intensiteit' en 'aantal contacten' is zeer sterk (voor cliënten en maatschappelijk werkers is r respectievelijk .86 en .77). Daarom en omdat bovenstaande constructie natuurlijk deels een subjectief karakter draagt, laten wij 'intensiteit' voorlopig buiten de analyse.

6 De sterkte van de oordelen

Ter aanduiding hiervan gaan wij uit van een indeling in zeven klassen²⁹. Wij vermelden deze hieronder met tussen haakjes de oorspronkelijke antwoordcategorieën.

1 = zeer positief (zeer voldoende)

2 = positief (voldoende; weet niet in welke mate voldoende)

3 = net positief (net voldoende)

4 = positief noch negatief (kan niet kiezen tussen voldoende en onvoldoende; geen idee)

5 = net negatief (net voldoende)

6 = negatief (onvoldoende; weet niet in welke mate onvoldoende)

7 = zeer negatief (zeer onvoldoende).

In paragraaf 1.3.5.3 is verantwoord in welke situaties de beoordelvingsvraag aan de orde is gesteld.

Schematisch kunnen deze situaties als volgt worden weergegeven:

Volgens de respondenten is de hulpvraag.

	helemaal gehonoreerd	niet gehonoreerd	deels wel en deels niet gehonoreerd		
			voorzover wel	voorzover niet	totaal- oordeel over wel/ niet
1. Het behandelde probleem	A1	A2	A3	A4	A5
2. De aanpak van de oorzaak	B1		B3		
3. Het betrokken clientsysteem	C1		C3		
4. De verleende hulp naar inhoud	D1		D3		
5. De verleende hulp naar vorm	E1		E3		
6. De verwijzing	F1	F2	F3	F4	F5
7. De wijze van beëindiging	G1	G2	G3	G4	G5
8. Het bereikte resultaat	H1	H2	H3	H4	H5

Het oordeel over de *verleende hulp als geheel* heeft dus achtereenvolgens betrekking op:

1. eerste categorie respondenten: A1 t/m H1
2. tweede categorie respondenten: A2 en F2 t/m H2
3. de derde categorie respondenten: a) A3 t/m H3 en A4 plus F4 t/m H4, of b) B3 t/m E3 en A5 plus F5 t/m H5.

'Onbekenden' kwamen bij dit onderdeel van de vragenlijst niet voor. Het antwoord 'geen idee' of 'kan niet kiezen' kwam bij 1.7 procent van de antwoordmogelijkheden voor en wel als volgt verdeeld over de categorieën respondenten:

	Clënten	MWers
Categorie 1	0.8%	1.4%
Categorie 2	8.7%	n.v.l.
Categorie 3	6.9%	geen

Nader onderzoek naar een mogelijke clustering van deze antwoorden bij bepaalde respondenten of bepaalde deelaspecten gaf ons geen aanleiding tot enigerlei vorm van eliminatie over te gaan.

Naast de variabele voor het oordeel van de respondenten zelf over de verleende hulp als geheel hebben wij door optelling van de scores op de deelaspecten 1—5 en 7—8 nog een variant geconstrueerd.³⁰ Wij zouden dit de 'ongewogen' versie kunnen noemen omdat elk deelaspect even zwaar meetelt in de totale beoordeling. De scores hierop kunnen variëren van 7 (op alle aspecten zeer positief) tot 49 (op alle aspecten zeer negatief), een range die wij als volgt opdelen en waarderen: score 7 = zeer positief, score 8—14 = positief, score 15—21 = net positief, enzovoort.³¹ De samenhang tussen het oordeel van de respondenten zelf en de 'ongewogen' variant blijkt zeer sterk te zijn: de Pearson r-correlatie bedraagt voor de groep cliënten .88 en voor de groep maatschappelijk werkers .76. Daaruit valt onder meer af te leiden dat de constructie van de variabele door de onderzoeker — een ongewogen optelling van de respondentscores op de deelaspecten — een benadering blijft van het door de respondent uitgebrachte totaaloordeel.

In de tabel hiernaast geven wij de gedetailleerde informatie over de sterkte van de oordelen voor alle respondenten. Voor de derde categorie respondenten baseren wij ons hierbij op A5 en F5—H5 of op B3—E3.³²

Op de daarna volgende pagina geven wij tenslotte een overzicht van de onderlinge samenhangen — in Pearson's r-correlaties — tussen de sterkte van de oordelen over de deelaspecten en over het geheel van de verleende hulp.³³

De sterkte van de oordelen over deelaspecten en over de verleende hulp als geheel (in horizontale percentages, N = 148) en de gemiddelde scores per onderzoeksgroep

		zeer positief		positief		net positief		positief noch negatief		net negatief		negatief		zeer negatief		gemiddelde score	
		CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW	CI	MW
1	Het behandelde probleem	39	16	33	59	5	4	2	1	4	7	10	13	6	1	2.53	2.66
2	De aanpak van de oorzaak	31	11	47	55	6	9	4	4	4	6	8	14	1	1	2.29	2.81
3	Het betrokken cliëntsysteem	48	41	41	49	2	3	1	—	1	—	6	6	1	1	1.88	1.89
4	Verleende hulp naar inhoud	32	7	41	66	8	9	—	1	6	4	10	12	3	—	2.49	2.66
5	Verleende hulp naar vorm	32	10	47	63	6	10	—	1	5	4	8	12	1	—	2.26	2.66
6	De verwijzing			73	86			9	3			18	10			2.91	2.47
7	De wijze van betindinging	26	10	41	47	4	7	2	1	5	8	14	17	7	10	2.92	3.41
8	Het bereikte resultaat	26	8	34	47	5	9	1	1	5	5	18	24	10	6	3.20	3.45
9	De verleende hulp als geheel (1—8, volgens respondent)	27	8	38	51	8	13	3	—	5	7	12	21	7	—	2.84	3.11
10	De verleende hulp als geheel ('ongewogen') (1, 5, 7, 8)	9	2	44	39	18	26	7	16	7	11	9	5	6	—	3.11	3.11

		CLIËNTEN									
		behandelde probleem	aanpak oorzaak	betrokken cliëntsysteem	verleende hulp, inhoud	verleende hulp, vorm	verwijzing	beëindiging	bereikte resultaat	verleende hulp, geheel (vlg. respon- denten)	verleende hulp, geheel (‘ongewogen’)
MAATSCHAPPELIJK WERKERS											
1	Behandelde probleem		53	45	70	71	54	76	68	83	88
2	Aanpak oorzaak	39		40	55	61	37	45	46	61	70
3	Betrokken cliëntsysteem	20	28		38	45	33	37	35	36	56
4	Verleende hulp, inhoud	53	52	24		78	26	57	71	74	83
5	Verleende hulp, vorm	38	36	28	68		38	60	62	76	85
6	Verwijzing	29	09	02	32	19		60	61	55	63
7	Beëindiging	49	45	18	47	45	30		72	77	84
8	Bereikte resultaat	46	43	24	40	40	32	70		77	85
9	Verleende hulp, geheel (volgens respondenten)	50	50	18	60	52	19	69	64		88
10	Verleende hulp, geheel (‘ongewogen’)	70	69	45	76	70	32	80	78	76	

7 De omvang van positieve beoordeling

Voor de categorie respondenten die van mening is dat de hulpvraag totaal is gehonoreerd is er sprake van acht deeloordelen en voor hen die aangeven dat op de hulpvraag niet is ingegaan van vier deeloordelen (zie eerste overzicht onder 6 in deze bijlage). Voor de resterende categorie respondenten gaan we uit van acht deeloordelen: A5 plus F5, G5, H5 en B3 t/m E3).

De vaststelling van de omvang van positieve oordelen is gebaseerd op de driedeling: positief, positief noch negatief, negatief. We hebben twee constructiemogelijkheden uitgetoetst: één waarbij 'positief noch negatief' genegeerd wordt en één waarbij per respondent de helft van het aantal keren dat deze tussenpositie voorkomt als 'positief' en de andere helft als 'negatief' wordt aangemerkt. Omdat de samenhang tussen deze constructies zeer sterk is en wij de laatstgenoemde variant als iets meer geschikt beschouwen, besteden wij verder geen aandacht aan de eerstgenoemde variant.

8 De mate perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag aan het einde van de hulpverlening

In die gevallen waarin de respondent te kennen gaf dat er volgens hem sprake was van een verschillende kijk op de hulpvraag als geheel en/of op deelaspecten daarvan, is steeds de vraag gesteld of die verschillende kijk tijdens de hulpverlening is blijven bestaan. Hij kon op die vraag antwoorden: nee; ja; ja, zelfs erger geworden; weet niet.

Wij hebben bij de constructie van de variabele de volgende spelregels gehanteerd:

- a. in die gevallen waarin verschillen niet blijven bestaan gaan wij er van uit dat de ander er volgens de respondent 'dezelfde' opvattingen op na hield;
- b. in die gevallen waarin het verschil in kijk is toegenomen kiezen wij de klasse die een groter verschil in kijk tot uitdrukking brengt (bijvoorbeeld: het aanvankelijke 'verschillend' wordt 'zeer verschillend');
- c. in alle overige gevallen worden geen veranderingen aangebracht.

9 Het type persoon van de maatschappelijk werker

Op de antwoorden op de vijf uitspraken zijn voor de groep cliënten en voor de groep maatschappelijk werkers afzonderlijke factoranalyses toegepast.³⁴ In het nu volgende overzicht staan de belangrijkste gegevens daarover vermeld.

uitspraak	Cliënten		Maatschappelijk werkers	
	factorlading	communaliteit	factorlading	communaliteit
1	85	72	62	38
2	77	60	76	58
3	84	70	51	26
4	83	70	58	34
5	.71	50	70	49
Verklaarde variantie 64%		Verklaarde variantie 41%		
Betrouwbaarheidscoëfficiënt alpha .85		Betrouwbaarheidscoëfficiënt alpha .63		

De voor de groep cliënten gevonden factoroplossing is zeer bevredigend, terwijl de betrouwbaarheid bij de groep maatschappelijk werkers te wensen over laat als wij .70 als aanvaardbaar beschouwen. Met name terwille van de vergelijkbaarheid van de analyses in de beide groepen handhaven wij vooralsnog de variabele 'type persoon maatschappelijk werker' voor de groep maatschappelijk werkers.

10 Het optreden van de maatschappelijk werker

Factoranalyse³⁵ over de vijftien uitspraken levert in eerste instantie bij cliënten en maatschappelijk werkers telkens twee factoren op. Met behulp van tussenanalyses zijn een aantal items verwijderd. Uiteindelijk is gekozen voor de oplossing waarbij er voor de cliënten twaalf items resteren, voor de groep maatschappelijk werkers negen items. In het nu volgende overzicht worden de belangrijkste gegevens vermeld.

uitspraak	Cliënten		Maatschappelijk werkers	
	factorlading	communaliteit	factorlading	communaliteit
1	.74	.65	.62	.39
3	.81	.73	.74	.55
4	.75	.71	.54	.30
5	.72	.52		
6	.84	.75	.61	.37
7			.55	.30
8	.75	.69		
9	.74	.61	.64	.41
10	.63	.42		
11			.65	.42
12	.76	.58	.57	.32
13	.75	.57	.71	.50
14	.66	.45		
15	.71	.75		

Verklaarde variantie: 55% Verklaarde variantie: 40%

Betrouwbaarheidscoëfficiënt alpha: .92 Betrouwbaarheidscoëfficiënt alpha: .79

11 Algemene tevredenheid

De middels factoranalyse ³⁶ gevonden oplossing voor de groep *cliënten*:

uitspraak	factorlading	communaliteit
1	.65	.43
2	.69	.47
3	.64	.41
4	.79	.63

Verklaarde variantie: 48%

Betrouwbaarheidscoëfficiënt alpha: .64

Deze betrouwbaarheid laat te wensen over doch is voor ons nog geen reden om de poging tot variabeleconstructie als mislukt te beschouwen.

De factoranalyse heeft voor de groep *maatschappelijk werkers* echter geen aanvaardbare oplossing gebracht. Zonder bevredigend resultaat zijn wij vervolgens nagegaan of er subgroepen zijn te onderkennen die op de zes items nogal verschillend scoren. Uiteindelijk gaan wij af op de zwakke ($r = .29$) correlatie

tussen de antwoorden op de items 1 en 4. Uit het volgende overzicht is af te leiden welke typologie wij aanhouden als variabele voor de groep maatschappelijk werkers. Wij zullen die variabele in het vervolg aanduiden met 'werksatisfactie'.

		Antwoorden op uitspraak 4 'Mijn dagelijks werk of mijn dagelijkse bezigheden bevredigen mij niet'						
		1	2	3	4	5	6	7
Antwoorden op uitspraak 1 'Ik ben ontevreden over de opleiding die ik heb gehad'.	1	2 +		3 +		1 —		10 —
	2					1 —		
	3	3 +		8 +	1 —	3 —		17 —
	4							1 x
	5	1 —		1 —		2 x		3 x
	6							1 x
	7	2 —	1 —	4 —	1 x	10 x	1 x	71 .

Toelichting

Antwoord	1 = mee eens	5 = enigszins oneens
	2 = weet niet in welke mate mee eens	6 = weet niet in welke mate oneens
	3 = enigszins mee eens	7 = oneens
	4 = kan niet kiezen	

In de cellen van de tabel is met tekens aangegeven welke indeling wij uiteindelijk hanteren:

1 = zeer veel werksatisfactie (.)	71
2 = veel werksatisfactie (x)	19
3 = matige werksatisfactie (—)	42
4 = weinig werksatisfactie (+)	<u>16</u>
	148

Een pad-analyse is aan te duiden als een reeks stapsgewijze regressie-analyses. De vaststelling van de onderscheiden invloeden van de onafhankelijke op de afhankelijke variabele geschiedt met behulp van de zogenaamde gestandaardiseerde pad-coëfficiënt. Waar de eerder vermelde Pearson's *r*-correlatie-coëfficiënt de totale samenhang weergeeft tussen twee variabelen, geeft de pad-coëfficiënt de samenhang weer onder constanthouding van andere variabelen die de beide variabelen kunnen beïnvloeden. Deze laatstgenoemde samenhang wordt de *directe invloed* van de onafhankelijke op de afhankelijke variabele genoemd. De invloed van een onafhankelijke variabele via één of meer andere onafhankelijke variabelen op de afhankelijke variabele, wordt aangeduid als haar *indirecte invloed*. Van *schijn-invloed*, tenslotte, is sprake als de twee variabelen waartussen de samenhang wordt nagegaan beide worden beïnvloed door een voorafgaande derde variabele.

Met behulp van de pad-analyse kan worden nagegaan of het aanvankelijk opgestelde *volledige model* kan worden gereduceerd tot een *beperkt model*. Een dergelijke reductie is mogelijk door het weglaten van één of meer paden. In het geval van een aselekt getrokken steekproef kunnen de beslissingen over het al dan niet weglaten van paden en over het wel of niet accepteren van een beperkt model, op basis van significantie-toetsen worden genomen. Alhoewel de discussie in de methodologische literatuur over dit onderwerp niet is afgerond³⁸, stellen wij ons vooralsnog op het voorzichtige standpunt dat in ons geval significantie-toetsen niet bruikbaar zijn, ook niet als een criterium voor methodologische relevantie. Omdat in ons onderzoek de pad-analyse als een middel ter beschrijving wordt gebruikt, hebben wij voor de vaststelling van de relevantie van een bepaald pad een *absoluut criterium* nodig. Dat relevantie-criterium stellen wij *in termen van verklaarde variantie*: een pad wordt alleen weggelaten en een beperkt model wordt alleen als een goede vervanger van het volledige model geaccepteerd, als de hoeveelheid verklaarde variantie van de afhankelijke variabele daardoor niet aanmerkelijk afneemt. Omdat wij vooral geïnteresseerd zijn in de verklaring van de mate van gepercipieerde verschillen, is vooral de afname in verklaarde variantie in de *laatste regressie-stap* van belang. Wat dat 'niet aanmerkelijk' is, is een kwestie van eigen inzicht van de onderzoeker die de mogelijkheid heeft het absolute criterium te laten variëren. Deze werkwijze komt er op neer dat wij de part-correlatie-coëfficiënt (ook wel genoemd: semi-partiële correlatie) als de meest geschikte maat beschouwen.³⁹ Vastgesteld wordt hoeveel procent ver-

klaarde variantie verloren gaat (van de 100 procent die te verklaren is), als een pad wordt weggelaten. In elk volgend beperkt model wordt steeds het pad met de laagste unieke bijdrage in het voorgaande model verwijderd, totdat er uiteindelijk één pad overblijft. Of dat wordt gekozen is natuurlijk afhankelijk van de hoeveelheid informatieverlies.

Bijlage 10 Kerngegevens over de samenhangen tussen opvattingen en oordelen en haar achtergronden

Toelichting

Wij beginnen deze bijlage met de weergave van de modellen die in hoofdstuk 6 ter sprake komen. Van de onderscheiden alternatieve beperkte modellen voor de optimale verklaring van opvattingen en oordelen, wordt steeds aangegeven uit welk oorspronkelijk volledig model deze beperkte modellen afkomstig zijn. De modellen zijn opgenomen *onder I*, voor cliënten (figuur 10) en voor maatschappelijk werkers (figuur 11).

Onder II staan de cijfermatige gegevens waarop de in hoofdstuk 6 gepresenteerde grafische voorstellingen (in de overzichten 10 t/m 27) zijn gebaseerd (cliënten: tabel 34—37; maatschappelijk werkers: tabel 38—41).

Niet in alle gevallen kon de meest bevredigende verklaring van gepercipieerde verschillen in opvattingen en van oordelen met standaard-beperkte-modellen worden bereikt. Met name bij de groep maatschappelijk werkers blijken in sommige gevallen afwijkende modellen beter te voldoen. Deze afwijkende modellen voor maatschappelijk werkers staan vermeld *onder III*.

I Oorspronkelijke volledige modellen waaruit de in hoofdstuk 6 besproken beperkte modellen afkomstig zijn

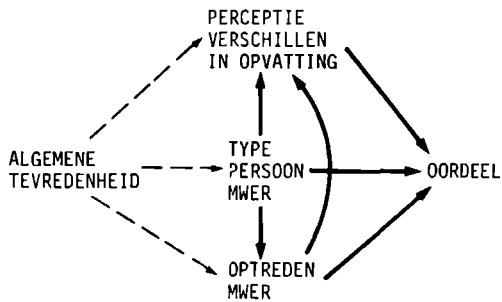
Voor cliënten: zie hierna, figuur 10.

Voor maatschappelijk werkers: zie hierna, figuur 11.

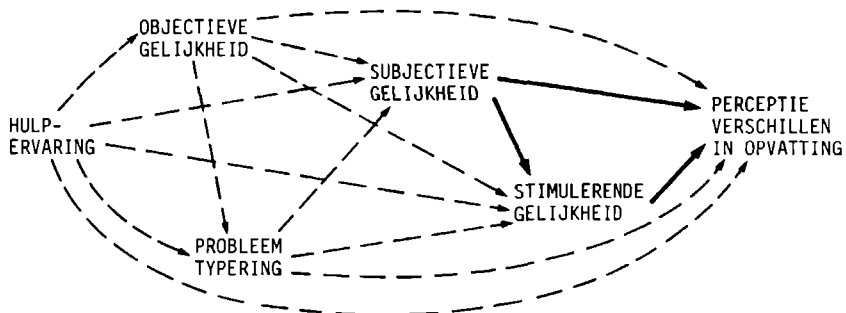
Figuur 10 Overzicht van de voor de groep cliënten in hoofdstuk 6 besproken volledige en beperkte modellen

Toelichting: Weergegeven zijn de volledige modellen; de beperkte modellen daaruit worden weergegeven met ononderbroken lijnen.

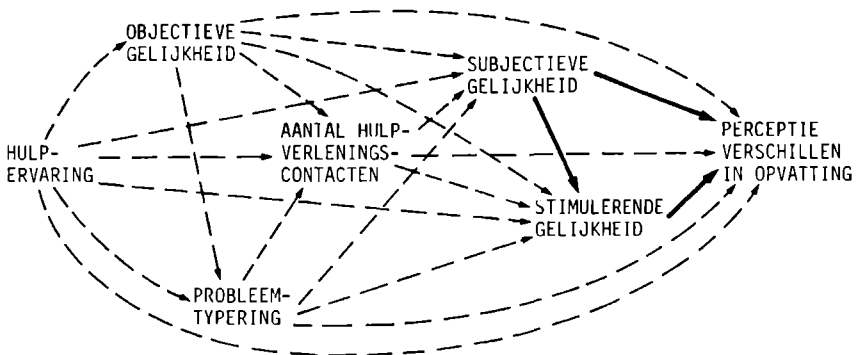
Model B, behandeld in paragraaf 5.3 en hoofdstuk 6 (stap 2):



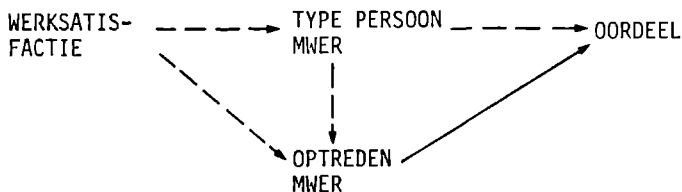
Model A, behandeld in paragraaf 5.2 en hoofdstuk 6 (stap 1, hulpvraag):



Model A, behandeld in paragraaf 5.2 en hoofdstuk 6 (stap 1, verleende hulp):



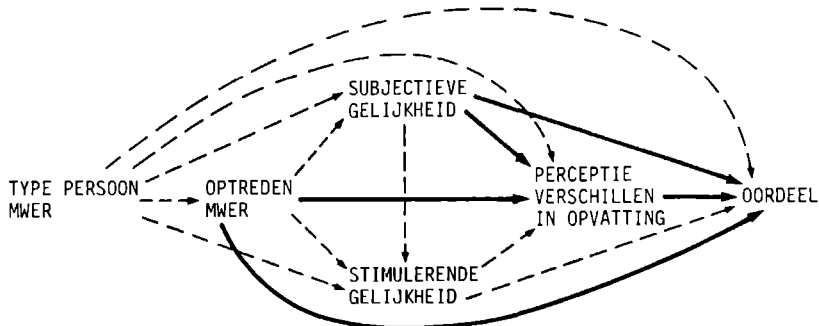
Model C, behandeld in paragraaf 5.3 en hoofdstuk 6 (stap 2, 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging'):



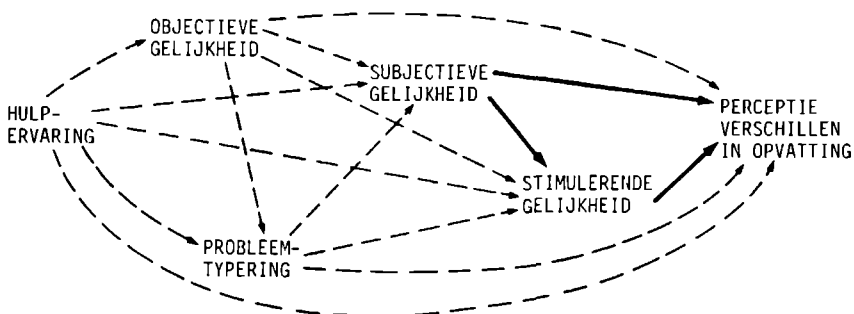
Figuur 11 Overzicht van de voor de groep maatschappelijk werkers in hoofdstuk 6 besproken volledige en beperkte modellen

Toelichting: Weergegeven zijn de volledige modellen; de beperkte modellen daaruit worden weergegeven met ononderbroken lijnen.

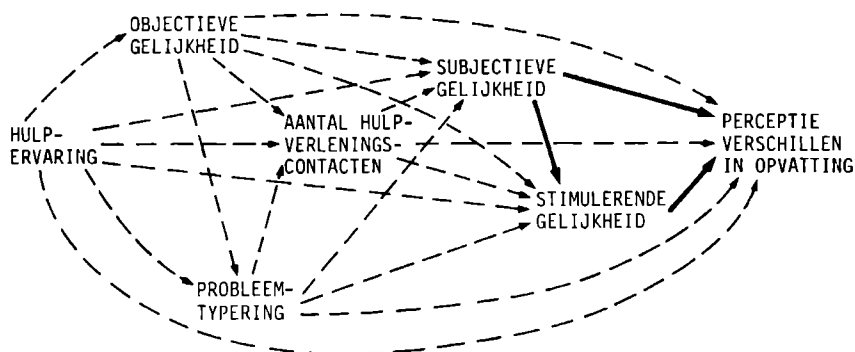
Model B, alleen behandeld in hoofdstuk 6 (stap 3):



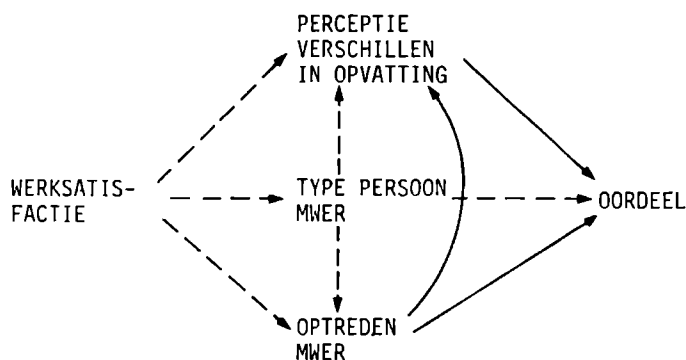
Model A, behandeld in paragraaf 5.2 en hoofdstuk 6 (stap 1, hulpvraag):



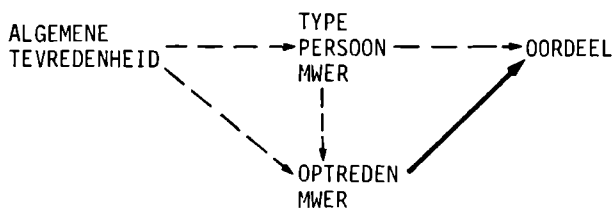
Model A, behandeld in paragraaf 5.2 en hoofdstuk 6 (stap 1, verleende hulp):



Model C, behandeld in paragraaf 5.3 en hoofdstuk 6 (stap 2):



Model D, behandeld in paragraaf 5.3 en hoofdstuk 6 (stap 2, 'verwijzing' en 'wijze van beëindiging'):



II Percentages verklaarde variantie en de betekenis van de onafhankelijke variabelen, in tabelvorm

Tabel 34 Percentages verklaarde variantie voor de door clienten gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR)

Perceptie van verschillen in opvattingen over		MODEL B						MODEL A		
		zonder stimulerende gelijkheid			met stimulerende gelijkheid					
		T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR
Hulpvraag als geheel	volledig	43	57	47	47	60	48	32	46	34
	beperkt	43	55	47	47	59	48	28	40	29
Verleende hulp als geheel	volledig	38	44	35	51	57	34	51	54	33
	beperkt	38	44	34	46	46	33	49	50	26
Te behandelen probleem	volledig	25	44	24	33	65	43	30	18	31
	beperkt	25	43	24	33	58	43	24	16	27
Oorzaak van probleem	volledig	28	32	18	30	42	38	34	30	70
	beperkt	28	32	18	30	39	18	33	29	69
Beoogde hulp naar inhoud	volledig	22	35	18	25	33	32	30	31	58
	beperkt	21	32	18	25	32	18	29	29	57
Beoogde hulp naar vorm	volledig	32	40	26	35	34	28	45	49	59
	beperkt	30	33	11	32	33	11	42	41	57
Te bereiken resultaat	volledig	44	74	44	47	78	44	34	38	31
	beperkt	44	73	44	46	76	43	34	34	31

Toelichting T = totale groep, N varieert hier van 148 tot 106

R = deelgroep relationele problemen, N varieert hier van 50 tot 32

NR = deelgroep niet-relationale problemen, N varieert hier van 46 tot 33

Tabel 35 Percentages verklaarde variantie voor de oordelen van cliënten over de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR)

		MODEL B						
		zonder stimulerende gelijkheid			met stimulerende gelijkheid			
1 Oordelen over (met PVHV)		T	R	NR	T	R	NR	
Verleende hulp als geheel	volledig	49	55	44	45	55	39	
	beperkt	46	55	40	44	53	39	
Behandelde probleem	volledig	55	63	66	56	63	66	
	beperkt	55	61	65	55	60	65	
Aanpak oorzaak	volledig	27	21	19	29	26	18	
	beperkt	26	21	19	27	20	18	
Verleende hulp inhoud	volledig	25	29	32	24	33	32	
	beperkt	25	29	31	24	28	29	
Verleende hulp vorm	volledig	38	51	40	43	60	39	
	beperkt	38	48	39	41	58	38	
Bereikt resultaat	volledig	33	36	31	30	39	31	
	beperkt	32	36	30	29	31	28	
2 Oordeel over (met PVVH)								
Verleende hulp als geheel	volledig	53	54	50	49	55	48	MODEL C
	beperkt	50	53	47	48	53	48	
3 Oordelen over (zonder PV)								
								T R NR
Verwijzing					volledig	28	35	31
					beperkt	25	32	31
Wijze van beëindiging					volledig	30	52	24
					beperkt	25	50	18

Toelichting PV wil zeggen perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag (vandaar PVHV) of die over de verleende hulp (vandaar PVVH) is opgenomen als onafhankelijke variabele, T, R, NR als tabel 34

Tabel 36 De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de door cliënten gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)

	MODEL B										MODEL A											
	Type persoon M Wer										Optreden M Wer			Subjectieve gelijkheid								
	Direct Indirect Totaal										Direct			Direct Indirect Totaal								
	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR	T R NR
Perceptie van verschillen in opvattingen over																						
Hulpvraag als geheel	19	46	41	36	25	26	55	71	67	50	32	30										
Verleende hulp als geheel	26	38	47	29	25	10	55	63	57	40	32	12										
Te behandelen probleem	28	15	10	18	27	50	46	42	60	26	37	57	12		28		40			39		
Oorzaak van het probleem	42	—	16	12	09	39	21	51	23	33	15	13	33	08	14	29	39	33	38	47	47	67
Beoogde hulp naar inhoud	34	54	12	10	02	22	44	56	34	16	03	34	06	—	03	34	37	42	30	43	39	64
Beoogde hulp naar vorm	—	05	—	20	15	34	32	14	29	12	29	58	65	21	28	23	48	31	33	21	59	56
Te bereiken resultaat	32	92	05	28	—	07	53	60	85	58	39	—	09	61								

Toelichting De betekenis van een variabele in termen van haar directe invloed wordt aangeduid met de hoogte van de pad-coëfficiënt. Haar indirecte invloed is het product — of de som van de producten — van haar pad-coëfficiënt met één of meer andere onafhankelijke variabele(n) en van deze met de afhankelijke variabele. Zie verder bijlage 9.
T, R, NR = zie tabel 34.

Tabel 37 De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de oordelen van cliënten over de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)

MODEL B

	Optreden M Wer									Type persoon M Wer									Perceptie van verschillen in opvatting		
	Direct			Indirect			Totaal			Direct			Indirect			Totaal			Direct		
1 Oordelen over (met PVHV)	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR
Verleende hulp als geheel	36	30	48	05	06	— 01	41	36	47	30	34	18	32	23	42	62	57	60	09	28	— 03
Behandelde probleem	47	22	28	04	— 06	34	51	16	62	23	22	— 01	40	43	60	63	65	59	14	— 15	60
Aanpak van de oorzaak	30	37	29	02	04	— 07	32	41	22	15	— 16	23	27	39	12	42	23	35	16	29	— 21
Verleende hulp, inhoud	33	29	35	02	00	04	35	29	39	15	26	18	25	19	27	40	45	45	11	05	12
Verleende hulp, vorm	44	40	41	02	08	00	46	48	41	22	32	27	27	20	27	49	52	54	04	13	02
Bereikt resultaat	37	28	47	06	01	02	43	29	49	11	43	06	36	13	43	47	56	49	15	— 10	03
2 Oordeel over (met P VVH)																					MODEL C
Verleende hulp als geheel	30	35	32	10	00	04	40	35	36	25	42	13	37	27	28	62	69	41	26	00	33
3 Oordelen over (zonder PV)																					Direct
																					T R NR
Verwijzing																			53	59	42
Wijze van betingdigung																			55	72	49

Toelichting: PV — PVHV — PVVH, zie tabel 35. T, R, NR: zie tabel 34 Betekenis van de getallen: zie tabel 36

Tabel 38 Percentages verklaarde variantie voor de door maatschappelijk werkers gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR)

Perceptie van verschillen in opvattingen over		MODEL B						MODEL A			MODEL C		
		zonder stimulerende gelijkheid			met stimulerende gelijkheid								
		T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR
Hulpvraag als geheel	volledig	31	37	46	34	47	46	15	17	32	24	28	27
	beperkt	30	32	41	33	39	41	12	16	27	22	21	27
Verleende hulp als geheel	volledig	18	21	35	21	28	35	11	22	21	12	13	31
	beperkt	17	18	32	20	25	32	9	16	8	11	9	27
Te behandelen probleem	volledig	3	2	9	4	12	10	6	2	44	3	2	15
	beperkt	2	0	9	2	8	9	2	0	9	0	0	0
Oorzaak van probleem	volledig	14	23	14	14	25	16	10	15	25	6	19	8
	beperkt	14	15	13	14	13	13	10	7	13	5	8	3
Beoogde hulp, naar inhoud	volledig	19	15	30	22	21	31	14	15	31	13	5	19
	beperkt	19	14	22	21	19	22	11	14	17	13	4	15
Beoogde hulp, naar vorm	volledig	33	42	34	36	46	36	6	3	10	30	41	35
	beperkt	32	35	33	35	37	33	5	3	3	29	32	32
Te bereiken resultaat	volledig	16	12	14	16	10	15	8	8	17	12	7	10
	beperkt	16	10	4	15	9	4	7	5	9	10	5	1
Aanpak van oorzaak	volledig	10	7	39	12	7	39	4	9	35	7	1	28
	beperkt	9	3	27	11	5	36	3	1	12	5	0	20
Verleende hulp, vorm	volledig	5	4	14	6	5	17	9	20	35	7	2	5
	beperkt	4	4	9	4	5	9	3	5	8	4	0	2
Verleende hulp, naar aard	volledig	9	7	8	10	9	8	12	6	31	8	16	21
	beperkt	7	5	7	8	9	8	3	3	1	5	0	13

Toelichting T = totale groep; N varieert hier van 148 tot 127

R = deelgroep relationele problemen, N varieert hier van 51 tot 42

NR = deelgroep niet-relatiele problemen, N varieert hier van 29 tot 25

Tabel 39 *Percentages verklaarde variantie voor de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp, volgens verschillende modellen en bij drie groepen (T, R, NR)*

		MODEL B						MODEL C		
		zonder stimulerende gelijkheid			met stimulerende gelijkheid					
1 Oordelen over (met PVHV)		T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR
Verleende hulp als geheel	volledig	21	28	28	23	36	28	19	29	28
	beperkt	20	27	25	22	35	25	19	27	25
Behandelde probleem	volledig	15	20	20	18	23	33	9	20	31
	beperkt	14	20	18	16	19	18	9	12	15
Aanpak oorzaak	volledig	22	39	13	23	40	16	22	40	14
	beperkt	22	32	13	23	32	13	22	28	12
Verleende hulp, inhoud	volledig	11	20	28	13	22	29	11	22	29
	beperkt	11	19	24	12	21	24	10	17	24
Verleende hulp, vorm	volledig	9	23	27	9	18	27	6	26	13
	beperkt	9	22	27	8	17	27	5	19	6
Bereikt resultaat	volledig	15	27	15	21	36	16	13	23	12
	beperkt	13	23	11	16	32	11	10	19	9
2 Oordelen over (met PVVH)										
Verleende hulp als geheel	volledig	18	25	14	21	34	14	16	25	10
	beperkt	18	25	8	21	33	18	16	24	7
Aanpak oorzaak	volledig	19	39	40	19	43	44	20	46	15
	beperkt	19	33	40	19	37	42	17	34	14
Verleende hulp, inhoud	volledig	11	27	16	12	29	19	9	27	15
	beperkt	11	26	8	12	28	15	8	23	6
Verleende hulp, vorm	volledig	12	19	26	12	18	27	5	16	18
	beperkt	12	18	26	12	18	27	5	12	8

vervolg van tabel 39:

		MODEL D		
3. Oordelen over: (zonder PV)		T	R	NR
Verwijzing:	volledig	6	26	6
	beperkt	5	19	1
Wijze van beëin- ging:	volledig	9	28	5
	beperkt	8	25	5

Toelichting: PV — PVHV — PVVH: zie tabel 35. T, R, NR: zie tabel 38

Tabel 40 De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de door maatschappelijk werkers gepercipieerde verschillen in opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)

Perceptie van verschillen in opvattingen over	MODEL B						MODEL A											
	Subjectieve gelijkheid			Optreden MWer			Subjectieve gelijkheid									Stimulerende gelijkheid		
	Direct			Direct			Direct			Indirect			Totaal			Direct		
	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR
Hulpvraag als geheel	28	33	38	45	44	47												
Verleende hulp als geheel	25	31	21	31	27	50	32			07			39			11		
Te behandelen probleem	14	05	29	00	— 02	03	15			00			15			00		
Oorzaak van het probleem	28	26	33	20	27	10	33		30	— 02			05	31		35	— 04	11
Beoogde hulp naar inhoud	24	31	26	34	19	36	40	16		— 03			15		37	31	— 05	31
Beoogde hulp naar vorm	17	17	10	53	56	56												
Te bereken resultaat	23	23	20	30	21	07			08				12			20		25
Aanpak van de oorzaak	10	10	25	28	16	52												
Verleende hulp naar inhoud	13	19	27	13	— 06	10	18	27	31	— 02	— 08	— 03	16	19	28	— 03	— 14	— 06
Verleende hulp naar vorm	10	18	— 02	23	12	27	21			— 04				17			— 07	

Toelichting: Betekenis van de getallen. zie tabel 36. T, R, NR: zie tabel 38

Tabel 41 De betekenis van de relevante onafhankelijke variabelen – in termen van directe, indirecte en totale invloed – voor de verklaring van de oordelen van maatschappelijk werkers over de verleende hulp. Weergegeven is het uiteindelijk gekozen – en eventueel daaraan ongeveer gelijke – beperkte model, voor drie groepen (T, R, NR)

		MODEL B																				
		Optreden M Wer										Subjectieve gelijkheid									Perceptie van verschillen in opvattingen	
		Direct			Indirect			Totaal				Direct			Indirect			Totaal			Direct	
T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR		
1	Oordelen over (met PVHV)																					
	Verleende hulp als geheel	11	25	— 20	15	15	28	26	40	08	13	08	— 06	09	11	23	22	19	17	33	33	60
	Behandelde probleem	23	31	37	00	01	01	23	32	36	28	28	20	01	— 01	— 03	29	27	17	05	— 11	— 12
	Aanpak van de oorzaak	40	53	34	03	— 01	00	43	52	34	09	20	07	04	— 01	00	13	19	07	14	— 03	00
	Verleende hulp, inhoud	25	37	— 10	04	02	18	29	39	08	09	14	03	02	02	13	11	16	16	10	08	51
	Verleende hulp, vorm	25	53	04	— 03	— 13	08	22	40	12	21	17	46	— 01	— 04	01	20	13	47	— 06	— 23	14
	Bereikt resultaat	28	45	30	01	— 02	00	29	43	30	16	19	13	01	— 02	00	17	17	13	05	— 08	00
2	Oordelen over (met PVVH)																					
	Verleende hulp als geheel	17	33	— 04	08	07	12	25	40	08	16	11	12	07	08	05	23	19	17	26	25	24
	Aanpak van de oorzaak	36	53	— 04	03	— 02	35	39	51	31	13	21	— 05	01	— 01	17	14	20	12	10	— 13	67
	Verleende hulp, inhoud	27	45	06	01	— 01	02	28	44	08	12	12	12	01	04	06	13	16	18	10	20	21
	Verleende hulp vorm	20	38	09	04	01	03	24	39	12	17	09	48	02	02	00	19	11	48	17	12	10

Vervolg op de volgende pagina

vervolg van tabel 41:

MODEL C

vervolg van tabel 41.

		Optreden M Wer									Perceptie van verschillen in opvattingen			
		Direct			Indirect			Totaal			Direct			
		T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	
1	Oordelen over met PVHV													
	Verleende hulp als geheel		09	24	— 19	18	17	30	27	41	11	38	36	57
	Behandelde probleem		38			00			38			— 06		
	Aanpak van de oorzaak		40	52	35	04	01	00	44	53	35	17	03	00
	Verleende hulp, inhoud		25	37	— 10	05	03	20	30	40	10	13	12	52
	Verleende hulp, vorm		23	51	— 03		— 11		20		40		— 01 — 19	
	Bereikt resultaat		28	45	30	03	— 01	00	31	44	30	09	— 04	02
2	Oordelen over (met PVVH)													
	Verleende hulp als geheel		17	33	— 04	10	08	15	27	41	11	30	29	28
	Aanpak van oorzaak		35	58	04		— 01		39		57		16 — 10	
	Verleende hulp, inhoud		29	48	07	— 01	00	03	28	48	— 04	— 03	— 04	24
	Verleende hulp, vorm		18	34	09	02	00	09	20	34	18	10	— 06	24
3	Oordelen over (zonder PV)											T	R	NR
	Verwijzing											21	44	— 22
	Wijze van betinding											29	50	22

Toelching: T, N, NR: zie tabel 38. PV — PVHV — PVVH: zie tabel 35. Betekenis van de getallen: zie tabel 36.

III Afwijkende beperkte modellen bij deelgroepen maatschappelijk werkers

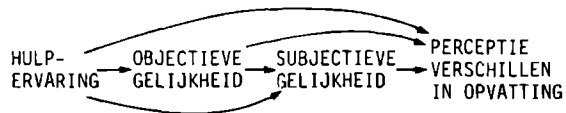
1 Perceptie van verschillende opvattingen over hulpvraag en verleende hulp

Aspect	Deel- groep	Model	% verklaarde variantie
Te behandelen probleem	NR	<pre> graph LR OG[OBJECTIEVE GELIJKHEID] --> SG[SUBJECTIEVE GELIJKHEID] OG --> PV[PERCEPTIE VERSCHILLEN IN OPVATTING] H[HULPERVARING] --> PV </pre>	43
Oorzaak van probleem	NR	<pre> graph LR H[HULPERVARING] --> SG[SUBJECTIEVE GELIJKHEID] H --> PV[PERCEPTIE VERSCHILLEN IN OPVATTING] H --> S[GSTIMULERENDE GELIJKHEID] SG --> PV SG --> S </pre>	18
Beoogde hulp naar inhoud	NR	<pre> graph LR TP[TYPE PERSOON MWER] --> SG[SUBJECTIEVE GELIJKHEID] TP --> PV[PERCEPTIE VERSCHILLEN IN OPVATTING] SG --> PV </pre>	28

Te bereiken resultaat NR idem

Aanpak van de oorzaak NR idem

Verleende hulp
naar inhoud R



Verleende hulp
naar inhoud NR

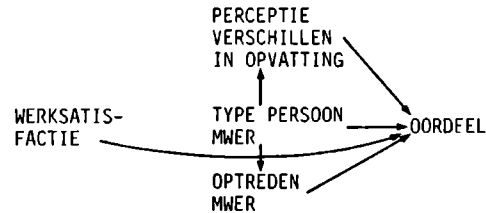


2. Oordelen over de verleende hulp:

Aspect	Deel- groep	Model	% verklaarde variantie
Behandelde probleem (met PVHV)	NR	<pre> graph LR WS[WERKSATISFACTIE] --> PV[PERCEPTIE VERSCHILLEN IN OPVATTING] WS --> OM[OPTREDEN MWER] PV --> O[OORDEEL] OM --> O </pre>	30
Aanpak van de oorzaak (met PVHV)	R	<pre> graph LR TP[TYPE PERSOON MWER] --> OM[OPTREDEN MWER] OM --> O[OORDEEL] TP -.-> O </pre>	35
Verleende hulp naar inhoud (met PVHV)	R	<pre> graph LR WS[WERKSATISFACTIE] --> PV[PERCEPTIE VERSCHILLEN IN OPVATTING] WS --> OM[OPTREDEN MWER] PV --> O[OORDEEL] OM --> O WS -.-> O </pre>	18
Verleende hulp naar vorm (met PVHV)	R	idem	24

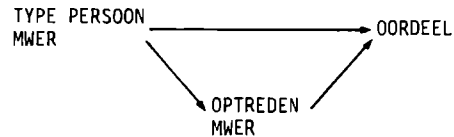
Verleende hulp naar
inhoud (met PVHV) NR

15



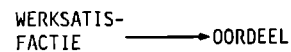
Verwijzing R

26



Verwijzing NR

5



Toelichting PV wil zeggen perceptie van verschillen in opvattingen over de hulpvraag (vandaar PVHV) of die over de verleende hulp (vandaar PVVH) is opgenomen als onafhankelijk variabele

T = totale groep

R = deelgroep relationele problemen

NR = deelgroep niet-relationele problemen

- 1 Voor de gevolgde tiendeling, zie bijlage 2 ad B
- 2 In de omschrijving van de negen uitspraken noemen wij hier alleen de formulering voor de cliënt
De respondenten geven bij elke uitspraak aan of en in hoeverre men het daarmee eens of oneens is
- 3 De vragenlijst is wel op te vragen bij de auteur
- 4 Ter Heine (1979 62-63)
- 5 De dato januari 1977 over vier provincies
- 6 Daarin begrepen zijn maatschappelijk werkers, kandidaat maatschappelijk werkers en assistenten-
de beroepskrachten In de overzichten zijn de absolute aantallen steeds verticaal geperceenteerd
Het totaalpercentage is per overzicht per kolom steeds 100 procent
- 7 Buiten beschouwing gelaten zijn maatschappelijk werkers met een universitaire opleiding,
zonder beroepsopleiding en degenen van wie de beroepsopleiding onbekend is, in totaal betreft
dit 126 personen Uitgegaan wordt van de hoogste genoten opleiding
- 8 Exclusief één respondent met een Belgische beroepsopleiding in de bedrijfsrichting
- 9 Het gaat hier om een dienstverband in 1976 Bron Provinciaal Centrum voor Maatschappelijk
Werk, Roermond
- 10 Stand per januari 1977, provincie Limburg
- 11 Betreft het totaal aantal functionarissen dat in 1976 met één of meer cliënten heeft gewerkt
- 12 Als noot 8
- 13 Op grond van de klassen tot 30 jaar, 30-39 jaar, 40 jaar en ouder
- 14 Voor maatschappelijk werkers is beroepsniveau 2 aangehouden Alleen bij de combinaties van
een 'jonge' maatschappelijk werker (d i tot 30 jaar) en een 'oude' cliënt (d i 40 jaar en ouder) of
omgekeerd is het beroepsniveau van de vader van de maatschappelijk werker in aanmerking
genomen
- 15 Zie voor deze uitspraken en voor de uitkomsten het overzicht onder 3b hierna
- 16 Er is gebruik gemaakt van het programma ASTER, in de versie Alpha cluster analysis,
ontwikkeld door C de Graauw, Psychologisch Laboratorium, Nijmegen, 1971
- 17 Zie bijlage 1, ad 8
- 18 Zie bijlage 1, ad 8
- 19 Bij de uitspraken 1, 8, 2, 9 en 3 is de formulering voor cliënten aangehouden Bij maatschappelijk
werkers worden de uitspraken betrokken op 'een probleem als van deze cliënt'
- 20 $N = 147$
- 21 Zie bijlage 1, ad 8
- 22 Zie Van Westerlaak e a (1975)
- 23 Zie Fiselier (1978 123 e v)
- 24 Zie bijlage 1, ad 9
- 25 Deze vraag is om praktische redenen — het is een vervelende vraag in een interview — alléén
gesteld als twee of meer uitspraken van toepassing blijken te zijn Voor de betrouwbaarheid van
de schaalconstructie is het beter een dergelijke vraag óók te stellen bij twee of meer ontkenningen
van uitspraken
- 26 Zie Felling (1968) van Van der Putten en Van der Weegen (1974)
- 27 Zie Mokken (1971), Holl (1972) en Stokman (1978)
- 28 Zie Guilford (1956)
- 29 Alleen in het geval de cliënt niet werd verwezen naar een andere hulpverlener of instantie, is het
antwoord met behulp van drie antwoordcategorieën achterhaald Voor een voorbeeld van de
wijze waarop dit soort vragen werd gesteld, zie bijlage 2, B ad V
- 30 Deelaspect 6 valt hier uit omdat deze gebaseerd is op een driedeling
- 31 Voor de respondenten van de tweede categorie — het gaat om vijftien cliënten — kan de score
alleen gebaseerd zijn op de deelaspecten 1, 7 en 8
- 32 Bij 'verwijzing' zijn samengenomen het oordeel over het verwezen zijn (d i een zevendeling) en
het, achteraf gezien, wel of niet nodig vinden dat er toch verwezen zou zijn in die gevallen waarna
dat in feite niet is gebeurd (d i een driedeling) 'Verwijzing' levert daarom een driedeling op
- 33 De coëfficiënten zijn hier met honderd vernieuwvuldigd 29, bijvoorbeeld, staat dus voor $r = 29$
- 34 Programma FACTØ80, d d november 1971 (Psychologisch Laboratorium Universiteit Nijme-
gen, afdeling mathematische psychologie) De volgende bewerkingen zijn uitgevoerd Analyse
volgens de hoofdasenmethode, waarbij de extractie is beëindigd als de verklaarde variantie

groter is dan de som van de multiple correlatiecoëfficiënten in het kwadraat. Bij meer-factoriële oplossingen is ook de orthogonale rotatie (varimax) uitgevoerd. Omdat alle gekozen schalen uiteindelijk één-dimensioneel bleken te zijn, rapporteren wij alleen de ongeroteerde factor-matrices. In verband met de interpretatie van de factorscores zijn waar nodig de antwoordcategorieën van de uitspraken gespiegeld.

35. Zie voetnoot 34.

36. Zie voetnoot 34.

37. Zie ook: Lammers (1978). De pad-analyses zijn uitgevoerd met behulp van het subprogramma 'Regression' uit Nie e.a. (1975: 320-367).

38. Zie met name Adriaanse (1976).

39. Zie Nie e.a. (1975: 332-333).

Curriculum vitae

Fons Fiselier werd op 21 november 1937 geboren te Heeten. In 1956 behaalde hij het diploma HBS-B aan het Geert Groote College te Deventer. In 1959 voltooide hij zijn opleiding aan de Katholieke School voor Maatschappelijk Werk te Enschede, richting algemeen maatschappelijk werk.

In 1960 begon hij aan de studie Westerse sociologie aan de Katholieke Universiteit te Nijmegen. Het doctoraalexamen legde hij af in 1966 in de toen geheten richting 'Sociologische vraagstukken met betrekking tot het maatschappelijk werk'. In het studiejaar 1962/63 was hij parttime werkzaam als docent en studiecoördinator bij het Katholiek Instituut voor Voortgezette Sociaal-Pedagogische Opleidingen te Nijmegen.

Sinds 1964 is hij verbonden aan het Sociologisch Instituut van de Katholieke Universiteit te Nijmegen. Van 1964 tot 1966 als adjunct-wetenschappelijk medewerker en vanaf 1966 als wetenschappelijk medewerker en later als hoofdmedewerker, bij de Vakgroep Sociologie van het gezin en van de sociale welzijnszorg.

Werkadres: Sociologisch Instituut, Thomas van Aquinostraat 4, Postbus 9108, 6500 HK Nijmegen.

Telefoon: 080-512013/513013.

STELLINGEN

I

Het gemak waarmee de term 'welzijn' in tijden van economische bloei wordt gebruikt en in perioden van recessie wordt teruggenomen, vormt een treffende illustratie van de overheersende maatschappelijke weerstand tegen een aanmerkelijke vermindering van sociale ongelijkheid

II

In de psychosociale hulpverlening kan niet genoeg worden benadrukt dat veel problemen beschouwd moeten worden als een *tijdelijke* stagnatie van het probleemoplossend vermogen van de hulpvrager en van diens directe sociale omgeving

Zie onder meer Reid, W en L Epstein, *Task-centered Casework*, Columbia University Press New York, 1972, en Fischer J (ed), *Interpersonal Helping* Emerging Approaches for Social Work Practice, Charles C Thomas Springfield, Illinois, 1973

III

Vanuit een oogpunt van beleid verdient het aanbeveling meer onderzoek te verrichten naar de determinanten van het hulpzoekgedrag van mensen met psychosociale problemen Daarbij zou met name aandacht moeten worden besteed aan de rol van het probleemoplossend vermogen en aan het gebruik daarvan

IV

De onvermijdelijke relativisering door sociologen van de hier en nu bestaande maatschappelijke verschijningsvormen is voor henzelf even hinderlijk als voor niet-sociologen

V

De incidentele pogingen om de verworven sociaal-wetenschappelijke inzichten te systematiseren, verdienen navolging Dit niet alleen vanwege de gewenste toegankelijkheid en cumulatie van wetenschappelijke kennis, maar ook om feitelijk voorkomende doublures binnen en tussen de afzonderlijke disciplines meer aan het licht te brengen

Zie bijvoorbeeld Rogers, E en F Shoemaker, *Communications of Innovations A Cross-Cultural Approach* The Free Press, New York, 1971, en Rothman, J , *Planning and Organizing for Social Change* Action Principles from Social Science Research, Columbia University Press New York 1974

VI

Een (nog) onvoldoende onderkend negatief gevolg van sommige uitingen van feminisme is de toenemende onderwaardering van de onbetaalde activiteiten van de huisvrouw in het gezin en daarbuiten

VII

De voortdurend veranderende benaming van bevolkingscategorieën die rond een minimumbestaan leven, vormt eerder een afspiegeling van een verandering in het denken over dit verschijnsel dan van de aanpak ervan. In dit verband kan de recente uitbreiding van de verzameling benamingen met de term 'echte minima' beschouwd worden als een illustratie van de armoede van de sociale politiek van de jaren tachtig.

VIII

Het verdient aanbeveling een gedifferentieerd bijstandsbeleid te voeren ten aanzien van verschillende categorieën bijstandsclienten.

Zie Onderzoeksrapporten van het Instituut voor Toegepaste Sociologie te Nijmegen, in het kader van het onderzoeksprogramma '*De maatschappelijke positie van bijstandsclienten*' van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

IX

Het kwantificeren van de wetenschappelijke produktie van een individu of groep door middel van het aantal citaten, versterkt het uit een wetenschappelijk oogpunt dubieuze verschijnsel dat steeds vaker alléén publikaties van auteurs uit de eigen (belangen-)kring worden geraadpleegd of vermeld.

X

De overtuiging dat tweeduizend jaar christendom de mensheid niet verder heeft gebracht vormt sociologisch gezien evenzeer een ideologie als de overtuiging dat het christendom dat wel heeft bewerkstelligd.

XI

Het ligt in de lijn van de verwachting dat tijdens het machinaal verwijderen van gevallen bladeren van fietspaden binnenkort naast oor- ook nog oogkleppen zullen worden gedragen.

XII

Het gebruik van latijn bij het openingsgebed bij de promotieplechtigheid aan de Katholieke Universiteit is een goed voorbeeld van een anachronisme.

XIII

Zonder haar is het leven kaal en koud.

Stellingen behorende bij het proefschrift van A. Fiselier, getiteld *Hulpvraag en verleende hulp*, Nijmegen, 16 september 1983.

Beknopt overzicht behorend bij het onderzoek 'hulpvraag en verleende hulp'

Vraag naar verschillen in opvatting: verschilt de groep cliënten van de groep maatschappelijk werkers wat betreft opvattingen over de hulpvraag en de verleende hulp? <i>Analyses</i> vergelijking van beide groepen <i>Vindplaats</i> par 4.2 +		
Hulpvraag: opvattingen over te behandelen probleem en over te verlenen hulp <i>Uiteengelegd in</i> 1 te behandelen probleem 2 oorzaak van het probleem 3 beoogde cliëntsysteem 4 beoogde hulp naar inhoud 5 beoogde hulp naar vorm 6 te bereiken resultaat	Verleende hulp: datgene waaraan aandacht is besteed en de wijze waarop 7 aandeel van betrokkenen in resultaat 8 verwijzing 9 wijze van beëindiging	<i>Toelichting</i> 1 typering naar hoofd- en deelterreinen, bij behandelde probleem is helemaal, helemaal niet of deels wel niet aan probleem gewerkt? 2 oorzaak in cliënt zelf en/of in ander(en) en/of in omstandigheden? 3 alleen cliënt, of ook ander(en) of alleen ander(en)? 4 inlichtingen, verwijzing, bemiddeling, verandering in cliënt of in relatie van cliënt, verandering van ander(en) of samenleving? 5 ondersteunen, luisteren, verhelderen, actieve inzet? 6 oplossen of wegnemen probleem, verwijzing, beter mee leven? 7 aandeel van cliënt, M.Wer, anderen, omstandigheden? 8 advies naar andere persoon instantie te gaan of eigen initiatief daartoe? 9 op initiatief van wie en waarom beëindigd?
Vraag naar gepercipieerde verschillen in opvattingen: verschilt volgens betrokkene (cliënt resp M.Wer) zijn kijk op de hulpvraag en de verleende hulp van die van de ander (M.Wer resp cliënt), zo ja, in welke mate? <i>Uiteengelegd in</i> 1 te behandelen probleem 2 oorzaak van het probleem 3 beoogde cliëntsysteem 4 beoogde hulp naar inhoud 5 beoogde hulp naar vorm 6 te bereiken resultaat 7 hulpvraag als geheel (d.i. totaalindruk over 1-6) 8 behandelde probleem 9 aanpak van de oorzaak 10 verleende hulp naar inhoud 11 verleende hulp naar vorm 12 bereikte resultaat 13 aandeel van betrokkenen (d.i. totaalindruk over 8-13)		
Wat zijn mogelijk verklarende factoren voor de mate van gepercipieerde verschillen in opvattingen? <i>Analyses</i> afzonderlijk voor groep cliënten en groep M.Wers <i>Vindplaatsen</i> par 4.3, 4.5, 5.2 hoofdstuk 6 <i>Onderzocht zijn</i> 1 <i>Objectieve gelijkheid</i> de mate waarin cliënt en M.Wer (van één hulpverleningspaar) een gelijke maatschappelijke positie innemen (gelet op leeftijd, burgerlijke staat, geslacht, sociaal milieu, politieke en godsdienstige overtuiging) 2 <i>Subjectieve gelijkheid</i> de mate waarin de cliënt de M.Wer (en vice versa) als gelijk aan zichzelf heeft ervaren met name vanuit de bij 'objectieve gelijkheid' vermelde aspecten 3 <i>Stimulerende gelijkheid</i> de mate waarin de cliënt of M.Wer na afloop van de hulpverlening te kennen geeft dat de 'subjectieve gelijkheid' bevorderlijk is geweest voor het verloop van de hulpverlening 4 <i>Probleemtypering</i> de karakterisering van de problematiek waarmee de cliënt zich heeft aangemeld, naar de dimensies haar meer of minder relationele en/of persoonlijke aard, de mate waarin zij als duidelijk, enkelvoudig en oplosbaar werd geacht en de mate waarin zij als ernstig werd ervaren 5 <i>Hulpverlening</i> de mate van reeds aanwezige ervaring met het inroepen (voor de cliënt) of verlenen (voor de M.Wer) van hulp door het maatschappelijk werk 6 <i>Aantal hulpverleningscontacten</i> aantal contacten van begin tot en met einde van de hulpverlening tussen cliënt en M.Wer		

Vraag naar verschillen in (beoordeling of) oordelen: verschilt de groep cliënten van de groep M.Wers wat betreft haar oordeel over de mate waarin de verleende hulp voldoende was afgestemd op de hulpvraag? <i>Analyses</i> vergelijking van beide groepen <i>Vindplaats</i> par 4.4 <i>Uiteengelegd in</i> 1 behandelde probleem 2 aanpak van de oorzaak 3 betrokken cliëntsysteem 4 verleende hulp naar inhoud 5 verleende hulp naar vorm 6 verwijzing 7 wijze van beëindiging 8 bereikte resultaat 9 aandeel van betrokkenen 10 verleende hulp als geheel (d.i. totaalindruk over 1-9)	Wat zijn mogelijk verklarende factoren voor de mate van positieve beoordeling? <i>Analyses</i> afzonderlijk voor de groep cliënten en de groep M.Wers <i>Vindplaatsen</i> par 4.6, 5.3, hoofdstuk 6 <i>Onderzocht zijn</i> 1 <i>Gepercipieerde verschillen in opvattingen</i> de mate van waargenomen overeenkomsten en verschillen in opvattingen over de hulpvraag en over de verleende hulp 2 <i>Type persoon M.Wer</i> de meer of minder positieve indruk die volgens de cliënt (resp. M.Wer) tijdens de eerste contactlegging is (resp. zal zijn) ontstaan over de persoon van de M.Wer (Wat betreft aardig en sympathiek, zich veilig voelen bij, als persoon iets doen, je type zijn, een zekere mate van rust die van hem uitgaat) 3 <i>Optreden M.Wer</i> de mate waarin het behandelen en de houding van de M.Wer volgens de cliënt (resp. M.Wer) tijdens de hulpverlening zijn (resp. zullen zijn) overgekomen als uitingen van interpersoonlijke vaardigheden van een hulpverlener (uitgewerkt rond de dimensies empathie, echtheid en warmte) 4 <i>Algemene tevredenheid</i> (cliënten) de mate waarin men voldaan is over een aantal belangrijke aspecten van zijn levenssituatie (huisvesting, opleiding, dagelijkse bezigheden, inkomen, gelukkig zijn, zich schikken in zijn lot) <i>Werktevredenheid</i> (M.Wers) de mate waarin men voldaan is over zijn dagelijkse werk en de genoten opleiding
Onderscheiden onderzoeksgroepen: T = <i>totale onderzoeksgroep</i> van alle ondervraagde cliënten (max. 148) en M.Wers (max. 148) R = <i>deelgroep met alleen relationele problemen</i> cliënten maximaal 50, M.Wers maximaal 51. Het gaat om die respondenten die bij de hulpvraag alleen of in onderlinge combinatie melden relatieproblemen tussen echtgenoten, gezinsproblemen en problemen met een of meer andere personen NR = <i>deelgroep met alleen niet-relationele problemen</i> cliënten maximaal 46, M.Wers maximaal 29. De problematiek ligt volgens deze respondenten alleen of overwegend op een van de volgende hoofdterreinen of combinaties daarvan: inkomen en financiën, huisvesting en huur, vorming en opleiding, vrije tijd en ontspanning, werken, werk, bedrijf, gezondheid, sexualiteit	
Belangrijkste eindmodellen in de analyses: Cliënten: <i>Model B</i> <i>Model A</i> 	
Maatschappelijk werkers: <i>Model B</i> <i>Model A</i> 	

